

Inhoudstafel

1. INLEIDING	5
2. DEPARTEMENT SOCIALE ACTIE (DSA)	6
I. Evolutie van de tussenkomst van het OCMW van de Stad Brussel	6
II. Ontwikkeling van de sociale eerstelijns hulp	15
1. Onthaal van het publiek	15
2. Het individuele maatschappelijke werk	17
3. Acties rond jongeren in de antennes.....	18
4. MADO Noord.....	21
5. De strijd tegen de digitale kloof	23
III. Tweedelijns hulpverlening	24
1. Dienst Huisvesting.....	24
2. Dienst Schuldbemiddeling.....	25
3. Psychosociale Begeleidingsdienst	27
4. Dienst jeugd	28
5. Cel Studenten.....	29
IV. Back Office	31
V. Vorming van het personeel	33
3. DEPARTEMENT TEWERKSTELLING EN SOCIALE ECONOMIE	34
I. Tewerkstelling	34
II. De Pool Beroepsoriëntatie	35
III. Pool Begeleiding Tewerkstelling	35
IV. Pool Job Coaching (PJC)	36
V. Pool Prospectie en Tewerkstelling (PPT)	38
VI. Pool Vorming-Tewerkstelling	38
VII. Linnenfabriek	40
4. DEPARTEMENT VORMING	44
I. Perspectieven voor 2020	44
1. Acties op vlak van individuele opvolging	44
2. Acties in voorbereiding op een opleiding voor jongeren van 18-30 jaar	45
3. Acties van vooropleiding, in voorbereiding op de tewerkstelling	45
4. Acties voor personen met een contract art.60§7	46
5. Acties van communicatie en samenwerking met de departementen.....	46
5. HET DEPARTEMENT INSTELLINGEN EN MEDISCHE ZORG (BEJAARDEN, MENSEN MET EEN BEPERKING EN KINDEREN)- DIMZ:	47
a. Activiteit	47

b.	Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships	47
c.	Personeel en organisatie van het werk	48
d.	Werken en infrastructuur	48
I.	INSTELLINGEN VOOR SENIOREN.....	48
1.	HUIS HEIZEL	48
a.	Activiteit	48
b.	Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships	48
c.	Personeel en organisatie van het werk	49
d.	Werken en infrastructuur	49
2.	TER URSULINEN	49
a.	Activiteit	49
b.	Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships	50
c.	Personeel en organisatie van het werk	50
d.	Werken en infrastructuur	50
3.	RESIDENTIE SINT-GEERTRUIDE.....	50
a.	Activiteit	50
b.	Personeel en organisatie van het werk	51
c.	Werken en infrastructuur	51
d.	Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships	51
4.	HUIS VESALE	52
a.	Activiteit	52
b.	Werken en infrastructuur	52
c.	Personeel en organisatie van het werk	52
d.	Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships	52
5.	RESIDENTIE DE WILDE ROZEN.....	53
a.	Activiteit	53
b.	Werken en infrastructuur	53
c.	Personeel en organisatie van het werk	53
d.	Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships	53
II.	INSTELLINGEN EN DIENSTEN VOOR KINDEREN EN JONGEREN.....	54
1.	Algemeen	54
2.	SAIE Intersectie.....	54
3.	SRG Tehuis Juliette Herman	54
III.	INSTELLINGEN EN DIENSTEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	55
1.	Vooropgestelde bezetting	55
2.	Werken en infrastructuur.....	55
3.	Personeel en organisatie van het werk.....	55
4.	Diensten aan de gebruikers, animaties en partnerships.....	55
IV.	ONDERSTEUNING THUISZORG EN BEGELEIDING VAN BEJAARDEN	56
1.	Uitbreiden van de samenwerking en het netwerk	56
2.	Gezins hulp	56
3.	Thuisverpleging	57
4.	Dienst voor hulp aan en begeleiding van bejaarde personen.....	57
6.	DEPARTEMENT WERKEN	59
I.	Voorwoord - Rationeel energiegebruik	60
1.	Woningen	60
2.	Openbaar patrimonium.....	62
3.	R.E.G.-oproep (Rationeel Energiegebruik), gelanceerd door het Gewest in 2017, voor een Driejarig Investeringsplan 2016-2018:.....	62
II.	Privépatrimonium.....	63
1.	Plan "1000 nieuwe woningen"	63
2.	Plan " 850 woningen"	63

3.	Nieuw plan "750" woningen	65
4.	Grondige renovatie en groot onderhoud van panden van het privévermogen	69
5.	Renovatie/restauratie en reorganisatie van het Pacheco Instituut	69
6.	Watertoren en elektrische centrale	70
7.	Herstructurering van het BORDET huizenblok	70
8.	Modulair wonen - ontwikkeling van een pilootproject.....	70
III.	OPENBAAR PATRIMONIUM	71
1.	Plannen voor herstructurering en aanpassing van instellingen voor bejaarden tegen 2018	71
a.	Ter Ursulinen	71
b.	Residentie Sint-Geertruide	71
2.	Gebouwen van de administratie en etablissementen	72
a.	Departement Sociale Actie	72
b.	Renovatie van de voor- en achtergevels van de gebouwen van de Centrale administratie van het OCMW van de Stad Brussel, gelegen in de Hoogstraat nrs. 296-298A te 1000 Brussel	73
c.	Nieuw gebouw voor de centrale administratie en het Departement Werken	73
d.	Vernieuwen van de verwarmingsinstallatie in het gebouw van de algemene administratie. .	73
e.	Oprichting van een nieuw Huis van de jongere (MADO), Emile Bockstaellaan 74-88.....	74
f.	Diverse renovatiewerken en aanpassingen in de administratieve gebouwen en lokalen van het OCMW.	74
g.	Verbetering van de toegankelijkheid van de gebouwen voor PBM	75
3.	Nieuw rusthuis	75
IV.	OPENBAAR en PRIVE PATRIMONIUM - AANPASSINGSWERKEN	76
1.	Aanpassing van de elektrische installaties van het Privé patrimonium	76
2.	Veiligheid van de elektrische installaties op arbeidsplaatsen (KB 4.12.2012)	76
3.	Aanpassing van liften	76
7.	DEPARTEMENT TECHNISCH BEHEER EN ENERGIE (TBE)	77
I.	Inschakelingsregie	77
VIII.	De dienst voor Binnenhuisinrichting	78
IX.	Dienst Onderhoud en Energie.....	80
1.	Coördinatie Energie.....	81
8.	DEPARTEMENT EIGENDOMMEN (HET VERMOGENSBEHEER VAN HET OCMW VAN DE STAD BRUSSEL).....	83
I.	Globale doelstellingen	83
II.	Het bebouwde vermogen.....	84
III.	Het niet-bebouwde vermogen	85
9.	DEPARTEMENT PERSONEEL (HARD & SOFT HR).....	87
10.	DEPARTEMENT COMMUNICATIE EN ORGANISATIE.....	89
I.	Communicatie en Organisatie.....	89
II.	Cel Beleid	90
III.	Studies.....	91
1.	Algemene taken	91
2.	Specifieke taken	91

IV. Gemeenschapsacties	91
1. Sociale coördinatie	91
2. Opvolging van specifieke communautaire projecten en samenwerkingsverbanden:	92
3. Culturele acties.....	92
4. Participatie.....	92
V. Zoeken naar fondsen en partnerschappen	92
VI. Archieven en Musea	93
VII. Agenda 21	94
1. Ontwikkelen van de activiteiten die Agenda 21 definiëren	94
2. Mobiliteit	94
3. Dream.....	95
4. Opleidingen duurzame ontwikkeling voor nieuwe werknemers	95
VIII. Garage	96
IX. Reprografie	96
11. DEPARTEMENT FINANCIËN	97
12. AANKOOPCENTRALE	98
13. INTERNE DIENST VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK	100
14. DEPARTEMENT INFORMATICA EN METHODEN (DIM):	102
I. EVOLUTIE VAN DE DIM	102
1. Masterplan en beleidsplan	102
2. Bestuur	102
3. Beveiliging van de installaties en de toepassingen.....	102
II. STRATEGISCHE PROJECTEN	102
1. Telewerk.....	102
2. Digitalisering.....	103
3. Beheer van de human resources	103
4. Beheer van het Patrimonium.....	104
III. TECHNOLOGISCHE EVOLUTIE EN INFORMATISERING VAN DE DIENSTEN	104
1. Office 365	104
2. Ontvangsten	104

1. INLEIDING¹

Het aantal steunaanvragen stabiliseert zich en kent zelfs een lichte daling tijdens het boekjaar 2020.

De omvang van de dienstverlening aan de volledige Brusselse bevolking blijft niettemin groot.

Het aantal Brusselaars dat op de een of andere manier steun krijgt van het OCMW wordt op 17% geschat.

Bijzondere aandacht gaat uit naar het meest kwetsbare publiek: eenoudergezinnen, kinderen, jongeren, bejaarden, vrouwen,... (cf. het algemene beleidsprogramma zoals dat werd opgemaakt door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn voor de legislatuur).

Het luik "inschakelingsbetrekkingen" blijft veel aandacht krijgen.

Het begrotingsontwerp voorziet voor dit jaar een tewerkstelling van 1.100 personen.

In 2020 wordt het nieuwe beleidsplan van het OCMW tot uitvoering gebracht.

Het COMAS (Comité voor Management en Strategie) heeft immers een document uitgewerkt waarin de visie van het OCMW voor de komende jaren wordt toegelicht evenals de manier waarop deze visie zal worden gerealiseerd.

Uiteraard zitten in dit document het algemeen beleidsprogramma verwerkt dat door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn werd goedgekeurd evenals de projecten van het plan 2016-2018 die niet konden worden voltooid. Maar de opzet van dit initiatief is ruimer en meer gericht op participatie: aan het beleid van het OCMW moet mee vorm worden gegeven door zoveel mogelijk personeelsleden, en het dient in verschillende fasen te verlopen.

Het OCMW zal samen met de Stad Brussel het oprichtingsplan van 750 nieuwe woningen ontwikkelen.

Het OCMW-luik richt zich op de eerste plaats op de voornoemde kwetsbare doelgroepen.

Gezien de voorspelde demografische evolutie met een vergrijzing van de bevolking, zullen de 5 rusthuizen van het OCMW hun activiteiten ten volle verder blijven ontwikkelen en worden de studies rond de oprichting van een 6^{de} rusthuis voortgezet. Ook de studie van de maatregelen die bejaarden moeten toelaten om zo lang mogelijk thuis te blijven, wordt verder uitgewerkt.

Het luik duurzame ontwikkeling blijft centraal staan in onze bekommernissen en aandacht (vb. de ontwikkeling via Agenda 21 van een rationeel energieverbruik, met name voor de openbare en private gebouwen van het OCMW, een verbeterde mobiliteit,).

In uitvoering van een meerderheidsakkoord zal een druggebruikruimte worden opgericht.

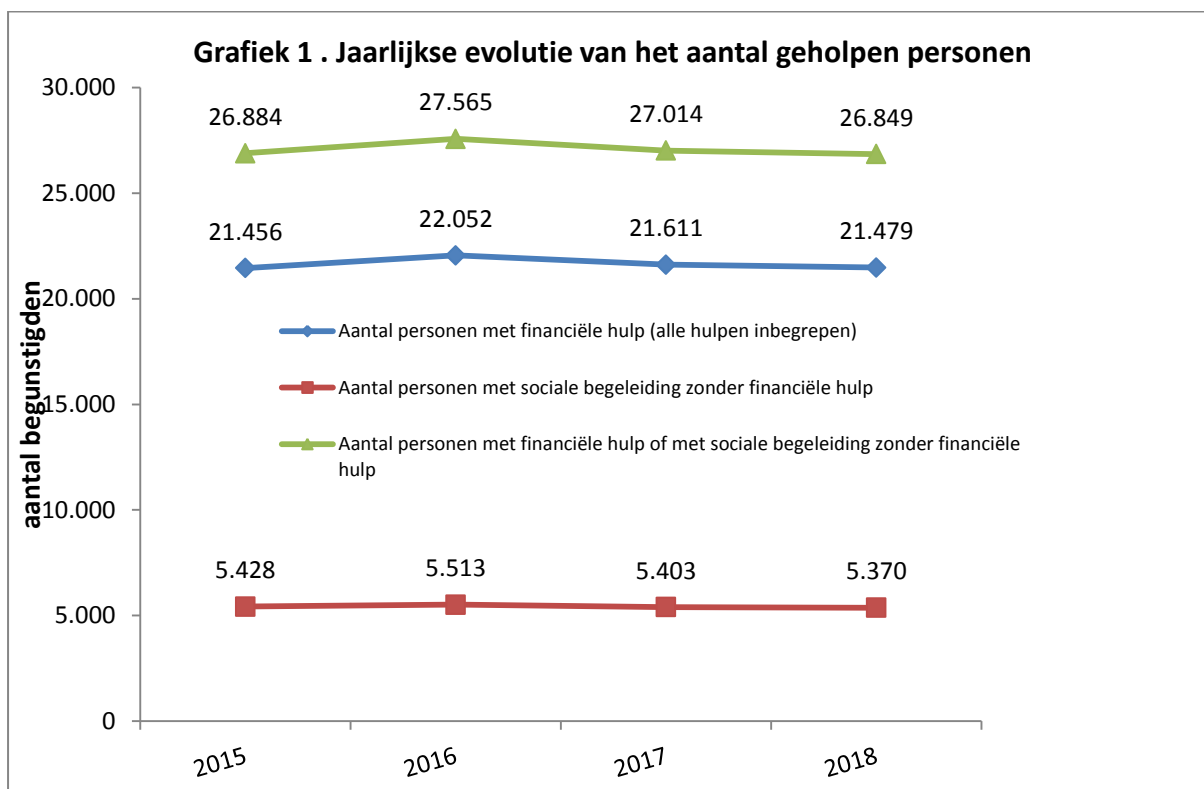
Het OCMW is ook belast met een luik vastgoedinvesteringen.

¹ Algemene beleidsnota opgemaakt conform artikel 88 van de organieke wet van 8 juli 1976 van de OCMW's en de gewestelijke omzendbrief van 23 juli 2019 met betrekking tot de begroting voor 2020 van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

2. DEPARTEMENT SOCIALE ACTIE (DSA)

I. Evolutie van de tussenkomst van het OCMW van de Stad Brussel

1. Algemene evolutie van de steunaanvragen



Het aantal begunstigden van een financiële of sociale steun is verdubbeld in 15 jaar. Sinds 2017 gaat deze tendens gepaard met een lichte daling (grafiek 1).

Ongeacht de aard van de steun is de groei tussen 2017 en 2018 negatief (- 0,6 %).

De tendens is meer uitgesproken bij de begunstigden van een LL/ELL (grafiek 2). Tussen 2017 en 2018 kent het maandelijks gemiddelde aantal LL/ELL-begunstigden een daling van 3,4% (van 10.453 individuele dossiers naar 10.103).

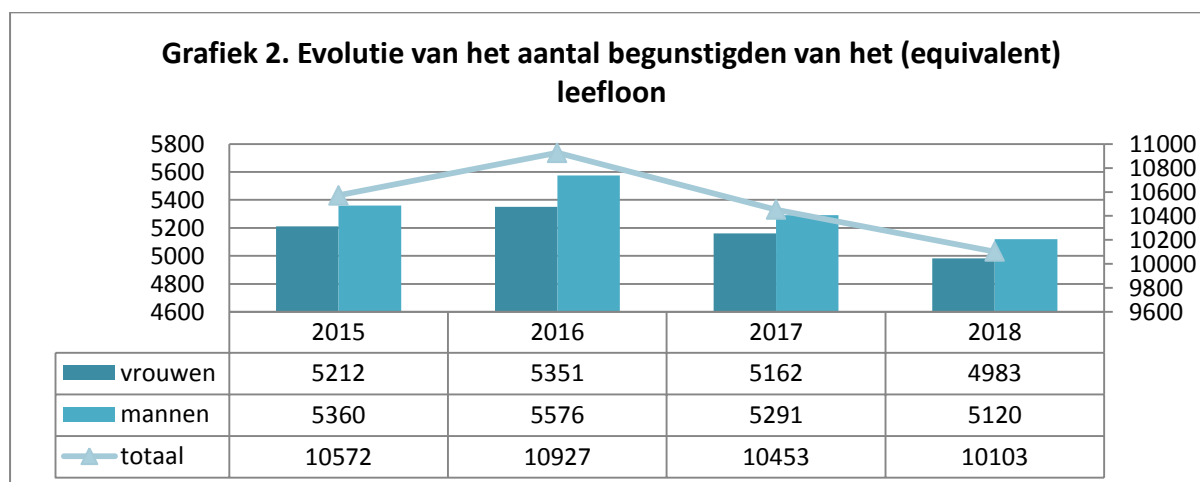
De evolutie van het maandelijks gemiddelde aantal LL/ELL-begunstigden die kan worden toegeschreven aan de eerste 5 maanden van 2019 lijkt deze dalende tendens te bevestigen (-3,1% ten opzichte van de 5 eerste maanden van 2018).

Het zijn de LL-begunstigden uit de leeftijdscategorie tussen de 25 en 45 jaar die het meest bijdragen tot deze daling (60,8%).

De categorie van de begunstigden jonger dan 25 jaar kent daarentegen, na de sterke stijging van de afgelopen jaren, een lichte stijging tussen 2017 en 2018 (+ 1,2 %).

De vastgestelde daling van het aantal toegekende LL/ELL kan worden gekoppeld aan de verbetering vastgesteld de afgelopen jaren inzake tewerkstelling, met name op het grondgebied van de Stad Brussel.

De combinatie van de minder gunstige macro-economische vooruitzichten en de inflationistische demografische voorspellingen noopt tot voorzichtigheid.



in 2018 vertegenwoordigden de vrouwen die een leefloon of equivalent leefloon ontvangen 49% van de begunstigden. De afgelopen 4 jaar is deze verhouding dan wel stabiel gebleven maar we stellen wel vast dat het vrouwelijke publiek een grotere kwetsbaarheid vertoont, meer bepaald door hun belangrijke vertegenwoordiging onder de eenoudergezinnen (94%²). Naast de moeilijkheid van de opvoeding van kinderen in een context van armoede, hebben deze vrouwen het ook moeilijker dan mannen om werk te vinden. Zij vertegenwoordigen 60% van het aantal begunstigden die al minstens 3 jaar³ steun trekken.

Globaal genomen wordt de dalende tendens van het aantal uitgekeerde LL/ELL gekenmerkt door de volgende fenomenen:

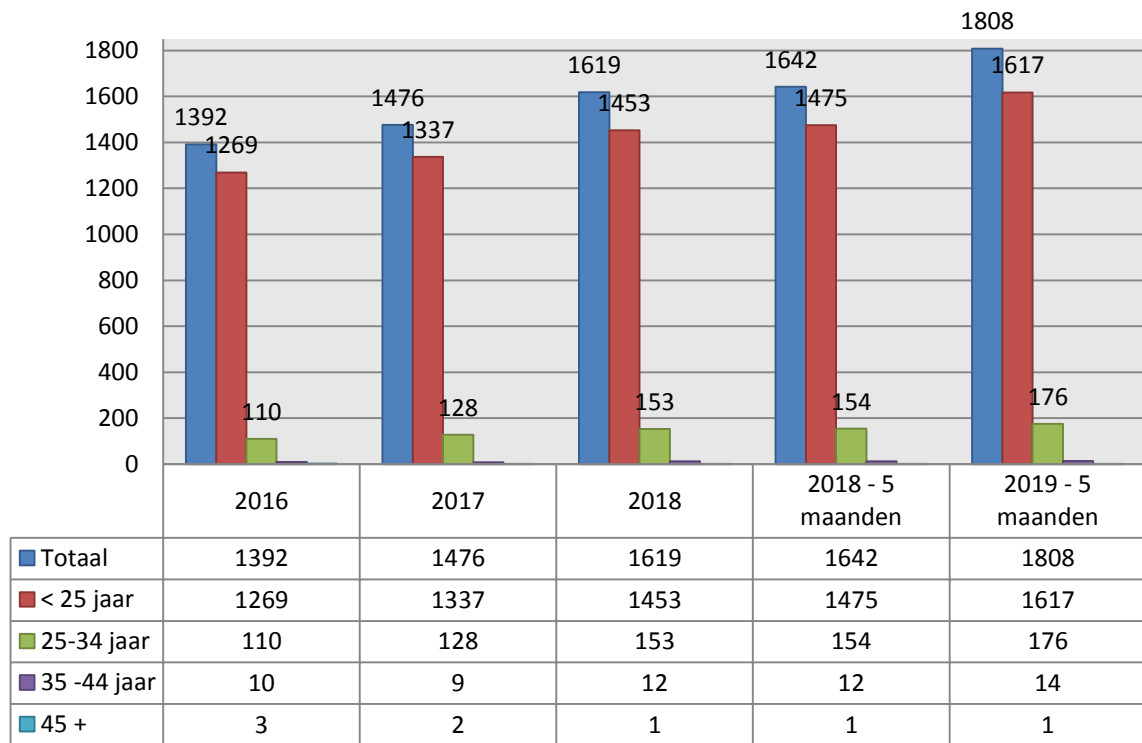
- Een stijging van het aantal studenten (grafiek 3) onder de LL/ELL-begunstigden evenals een stijging van het aantal geholpen jongeren.
- Een stijging van het aantal begunstigden van een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI).
- Een stabilisering van het aantal geholpen erkende vluchtelingen (grafiek 4).
- Een lichte stijging van het aantal begunstigden van een subsidiaire bescherming (grafiek 5).
- Een lichte daling van het aantal Europese burgers die een baremieke steun ontvangen (grafiek 6).
- Een daling van het aantal begunstigden van een LL/ELL als gevolg van een regularisering van hun verblijfsvergunning (grafiek 7).

² Onderzoekende studie over het gender van de leefloonbegunstigden binnen het OCMW van de Stad Brussel. Januari 2019 - analyse van de maand september 2018.

³ Ibid.

- Een daling van het aantal gesanctioneerde werklozen die een uitkering vragen (grafiek 8).
- De voortgezette toename van het aantal daklozen op het grondgebied van de Stad Brussel (grafiek 9).

Grafiek 3. Evolutie van het maandelijks gemiddelde aantal studenten met (equivalent) leefloon



De continue stijging van het aantal LL-begunstigden jonger dan 25 is vooral voelbaar bij de **studenten met OCMW-steun** die een stijging kennen van 9,7% tussen 2017 en 2018 (van 1476 naar 1619). Als we de vijf eerste maanden van 2018 vergelijken met de vijf eerste maanden van 2019, dan zien we dezelfde evolutie (van 1642 naar 1808 of + 10,1 %). Het zijn de -25 jarigen die het sterkst bijdragen tot deze groei. 81 % van de toename die werd vastgesteld tussen 2017 en 2018 bestaat uit -25 jarigen, gevolgd door de categorie van 25-34 jarigen die voor 18% bijdragen tot de groei.

Deze toename van het aantal geholpen studenten vormt een goede weerspiegeling van het OCMW-beleid inzake een duurzame sociaal-professionele inschakeling en van de impact van de Cel Studenten wiens taak het is om jongeren te ondersteunen in hun schoolproject met het oog op een betere toegang tot de arbeidsmarkt.

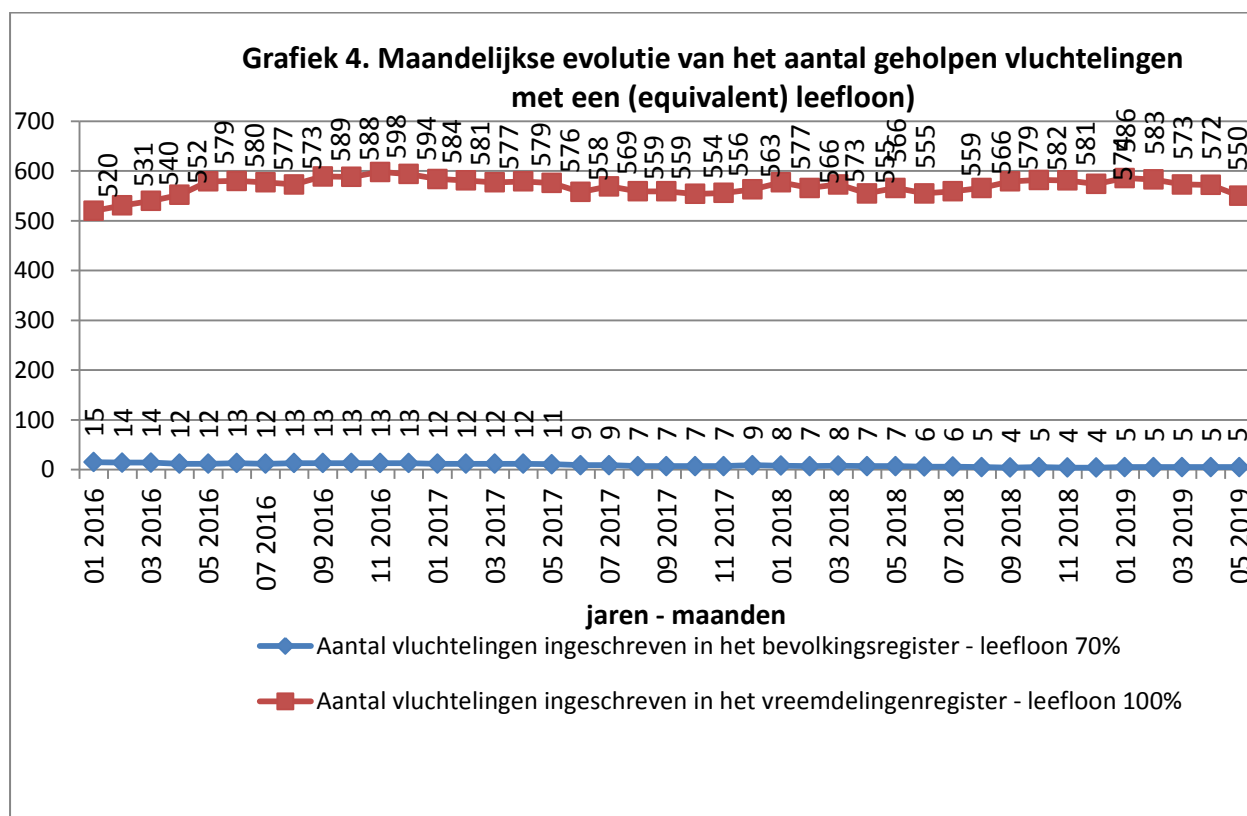
We merken nog op dat vanaf 1 november 2016, een **'Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie' (GPMI)** wordt opgesteld met elke begunstigde van een leefloon terwijl dit vroeger alleen verplicht was voor jongeren jonger dan 25, begunstigd met een LL.

Het doel van de hervorming is de maatschappelijke integratie en professionele inschakeling van de leefloombegunstigden te ondersteunen maar ook om hen verantwoordelijkheid te geven. Het contract heeft ofwel betrekking op de studies (GPMI Studies), ofwel op andere maatschappelijke aspecten, zoals een project voor beroepsinschakeling in samenwerking

met de Departementen Tewerkstelling en/of Vorming, de regularisatie van de sociaal-administratieve situatie, het zoeken van een aangepaste woning enz. (algemene GPMI's).

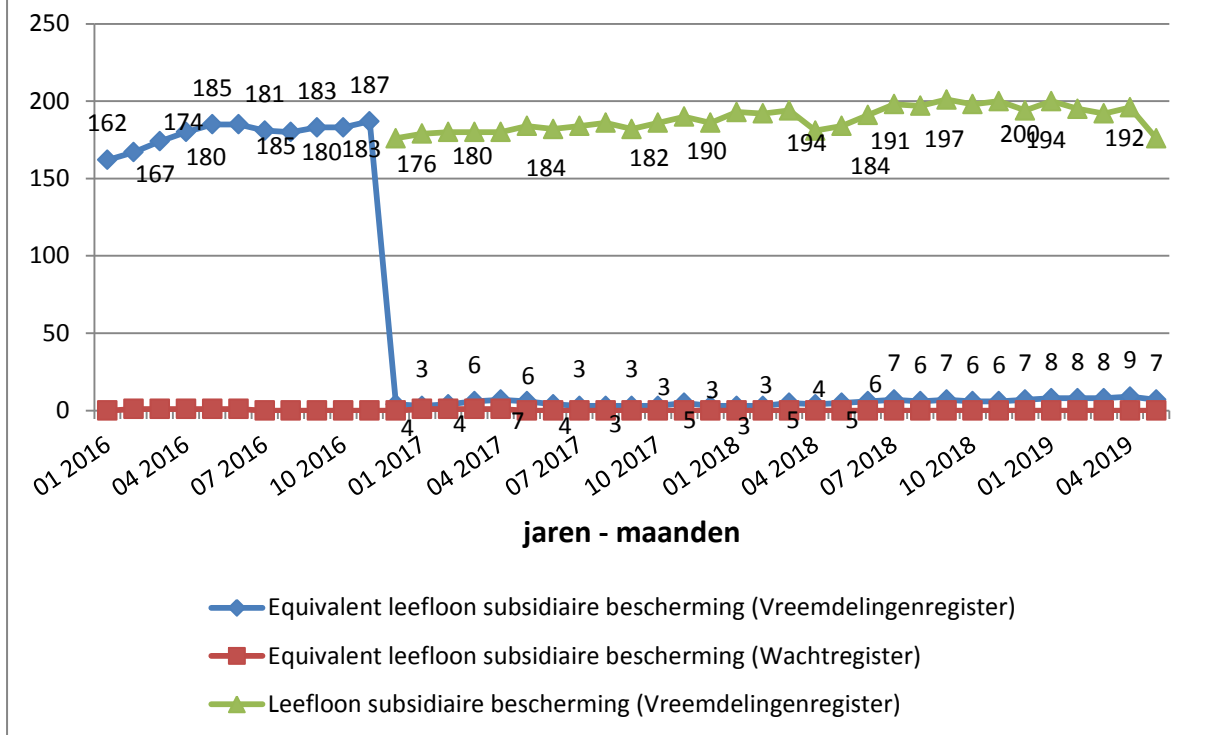
We stellen vast dat sinds de hervorming, het aantal afgesloten GPMI's een constante groei kent. In 2018 hebben 6623 leefloonbegunstigden een GPMI ondertekend terwijl het maandelijks gemiddelde 3960 bedroeg.

Om het extra werk als gevolg van deze hervorming te compenseren, wordt een stijging van het terugbetalingspercentage van het LL voorzien met 10%. Er dient evenwel te worden opgemerkt dat voorzien wordt dat het totaalbedrag van de financiële tussenkomst van de FODmi in het afsluiten van GPMI's zal dalen in 2020 als gevolg van het feit dat de tussenkomst per GPMI-dossier zich beperkt tot een jaar met een eventuele verlenging van 1 jaar.



Met een maandelijks gemiddelde dat evolueert van 577 in 2017 naar 575 in 2018, vertoont de categorie van LL-begunstigden met het statuut van **erkende vluchteling** een stabilisering in 2018. De gemiddelde evolutie van de vijf eerste maanden van 2019 bevestigt deze tendens ten opzichte van de vijf eerste maanden van 2018 (+ 0,5 %).

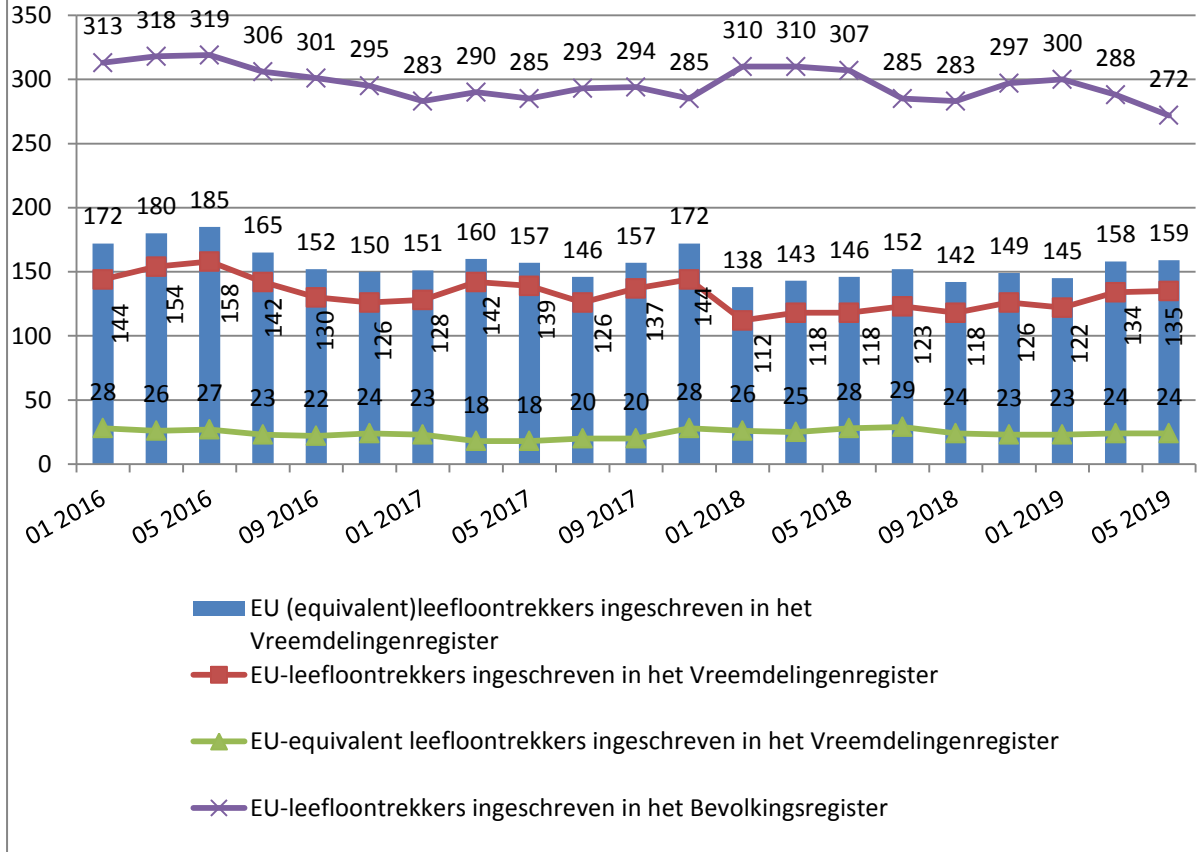
Grafiek 5. Maandelijks evolutie van het aantal begunstigden van subsidiaire bescherming met een (equivalent) leefloon



Naar aanleiding van een wijziging in de wetgeving hebben de begunstigden van een **subsidiaire bescherming** die vroeger een equivalent leefloon ontvingen voortaan recht op een leefloon (inwerkingtreding op 1/12/2016).

In 2018 merken we een lichte stijging op van het aantal begunstigden van een subsidiaire bescherming. Het maandelijks gemiddelde gaat van 188 begunstigden in 2017 naar 199 in 2018, wat een stijging betekent van 6%. Tijdens de eerste maanden van 2019 merken we een stabiliserende tendens.

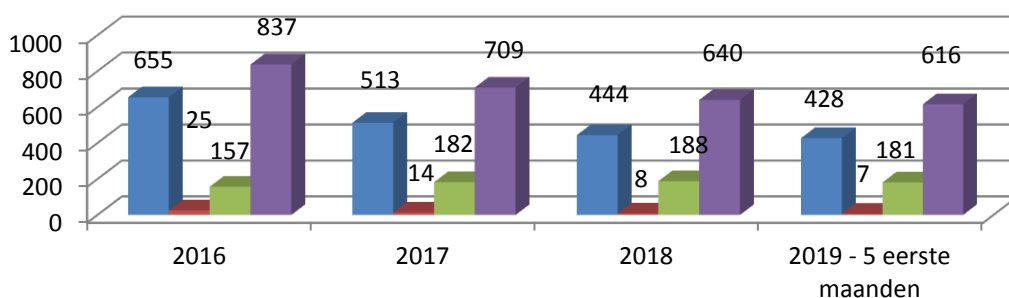
Grafiek 6. Evolutie van het aantal EU-(equivalent)leefloontrekkers



Tussen 2017 en 2018 vertoont het maandelijkse gemiddelde aantal **Europese burgers** een daling van 603 naar 589, dat is iets meer dan 2 %. Deze daling komt globaal overeen met de vaststellingen inzake de toekenning van het leefloon en equivalent leefloon in 2018 en vertoont gelijkenissen met 2017.

De meest vertegenwoordigde nationaliteiten onder de begunstigden van een LL of ELL, afkomstig uit de Europese Unie, zijn Roemenen (21%), Spanjaarden (19%), Fransen (15%), Bulgaren (12%), Polen (10%) en Italianen (9%). Samen vertegenwoordigen ze 86% van het contingent. Deze rangschikking van de nationaliteiten blijft globaal gezien onveranderd.

Grafiek 7. Evolutie van het maandelijks gemiddeld aantal (equivalent) leefloontrekkers ten gevolge van een regularisatie van hun verblijfsdocument

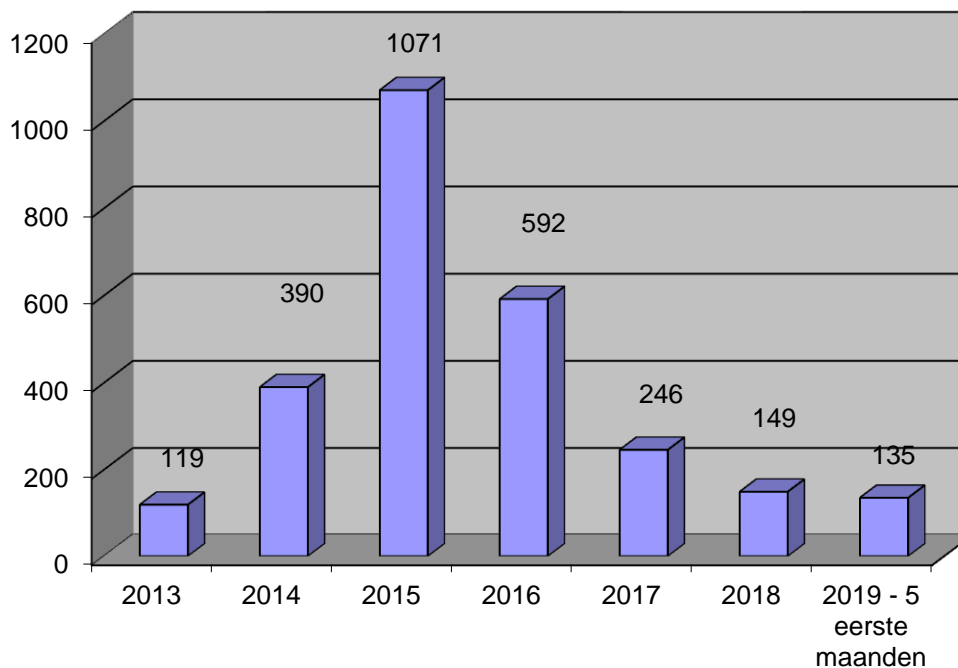


- Aantal equivalent leefloontrekkers op basis van art. 9
- Aantal equivalent leefloontrekkers van een ontvankelijk verklaarde aanvraag tot regularisatie op basis van art. 9
- Aantal leefloontrekkers op basis van art. 9
- Totaal aantal begunstigen

De dalende tendens van het aantal aanvragen ingediend door **geregulariseerde personen** vastgesteld tussen 2014 en 2015 zet zich verder in 2016, 2017 en 2018.

Voor het tweede opeenvolgende jaar stellen we evenwel een lichte stijging vast van het aantal LL-begunstigen, geregulariseerd op basis van art.9 (van de wet van 15 december 1980 betreffende de toegang tot het grondgebied, het verblijf, de vestiging en de verwijdering van vreemdelingen) ingeschreven in het Bevolkingsregister (onbeperkt verblijf). Dit publiek vertegenwoordigt in 2018 30% van de geregulariseerde personen tegenover 19% in 2016.

Grafiek 8. Jaarlijkse evolutie van het aantal hulpvragen ten gevolge van een sanctie of uitsluiting in het kader van de werkloosheidsuitkering



De effecten van de hervorming van de reglementering betreffende de werkloosheidsuitkeringen dalen sinds 2016.

Ter herinnering, de hervorming betrof:

- De degressiviteit van de uitkeringen van kracht vanaf 1/11/2012 ;
- De verlenging van de wachtstage van 9 tot 12 maanden wat nu de inschakelingsstage is geworden;
- De beperking in tijd (36 maanden⁴) van het voordeel van een inschakelingsuitkering.
- De uitbreiding van de mogelijkheden van uitsluiting in het kader van de specifieke activeringsprocedure van het zoekgedrag;
- Verschillende beperkingen die verband houden met de leeftijd van de aanvrager van een inschakelingsuitkering.

In 2018:

- Het publiek bestaat voornamelijk uit mannen (68%).
- De helft van de uitgesloten begunstigden is alleenwonend.
- Het lage opleidingsniveau of het gebrek aan enige kwalificatie blijft een constante onder de uitgesloten of gesanctioneerde aanvrager. 60% van de uitgesloten personen in 2018 heeft geen diploma secundair onderwijs. 90% van de uitgesloten personen in 2018 beschikt hoogstens over een diploma secundair onderwijs.

In 2018 ontvingen nog 582 personen steun als gevolg van een uitsluiting die werd uitgesproken tussen 2015 en 2018.

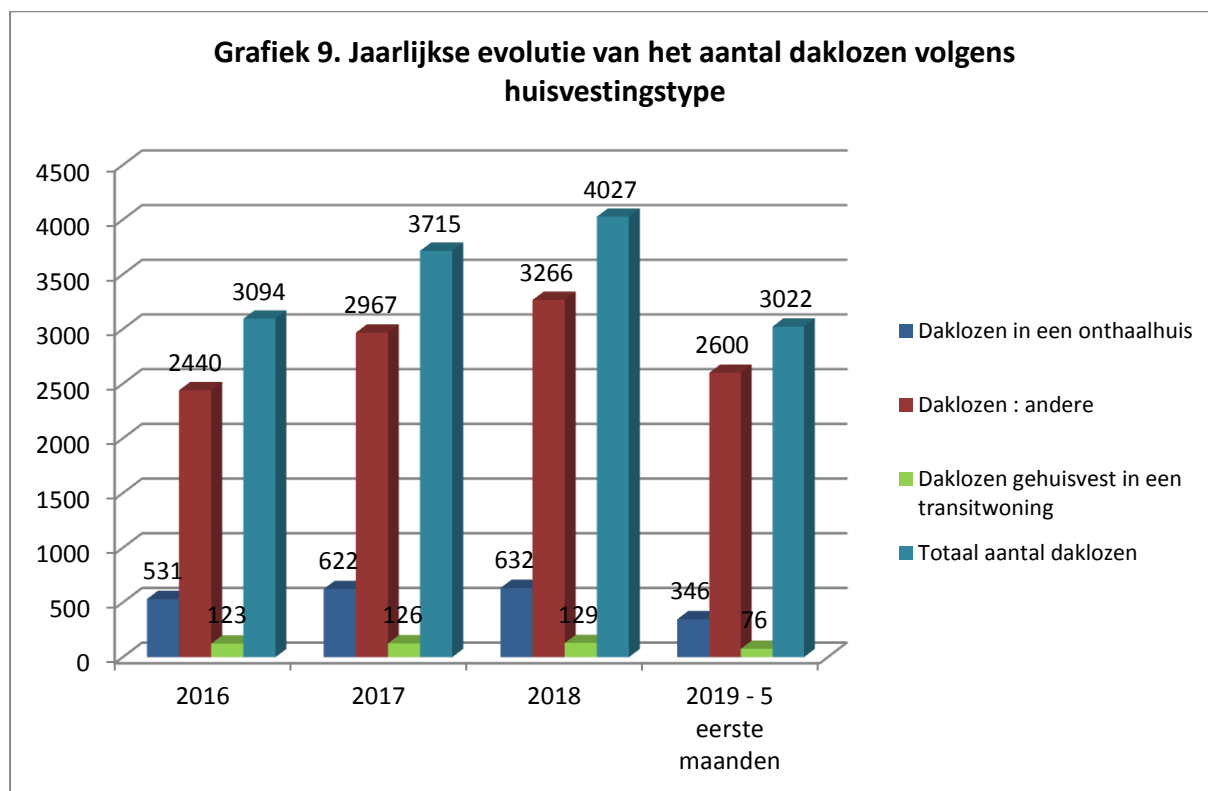
Uit de statistieken sinds 2015 blijkt dat voor de helft van de uitgesloten personen, de duur van de toekenning van het LL/ELL niet meer bedraagt dan één jaar. Bijgevolg ontvangt 64%

⁴ Voor gezinshoofden en alleenstaande personen geldt deze maatregel vanaf 30 jaar.

van de begunstigen van een uitkering geen steun meer van ons Centrum in 2019 als gevolg van een uitsluiting in 2018.

Er dient te worden opgemerkt dat de duur van de steun beperkt is wanneer het een tijdelijke uitsluiting betreft, waarbij de persoon in kwestie het recht op een werkloosheidsuitkering terugkrijgt na de sanctieperiode.

Het aantal nieuwe steunaanvragen als gevolg van een uitsluiting of een sanctie lijkt tot stagnatie te komen (123 in de eerste vijf maanden van 2018 en 135 in de eerste vijf maanden van 2019).



Na een periode van stabilisering tussen 2014 en 2015, merken we vanaf 2016 opnieuw een stijging van het aantal personen dat door ons Centrum werd geregistreerd als **dakloos**. Deze groei zet zich verder in 2018. Tussen 2015 en 2018 registreren we een groeipercentage van 45%.

Deze personen leven in diverse situaties van dakloosheid: verblijf in opvangtehuizen, leven op straat eventueel afgewisseld met perioden van opvang bij kennissen, tijdelijke opvang in een transitwoning,...

Tussen 2017 en 2018 wordt deze groei gekenmerkt door een stijging van het aantal personen dat al dan niet tijdelijk op straat leeft (+ 10%) en door een lichte stijging van het aantal personen dat een beroep doet op een verblijf in een opvangtehuis (1%). Ten opzichte van de vijf eerste maanden van 2018 stellen we in de vijf eerste maanden van 2019 een neutrale tendens vast (+ 0,47 %).

Het grotere aandeel van vrouwen bij het publiek van daklozen dat reeds in 2015 werd vastgesteld, heeft zich in 2017 bevestigd (van 25 naar 24%). In 2018 vertoont het aandeel van vrouwen onder de daklozen een daling (22%) maar blijft nog steeds zorgwekkend.

II. Ontwikkeling van de sociale eerstelijns hulp

1. Onthaal van het publiek

In 2020 blijft het onthaal in de sociale antennes een prioritair werkpunt. Het blijvend verbeteren van de opvang van kwetsbare doelgroepen en het versterken van de bevoegdheden van de ambtenaren blijven de vooropgestelde doelstellingen.

De tevredenheidsenquête die wordt afgenomen in de sociale antennes bij de rechthebbenden, zal in 2020 worden voortgezet. De resultaten van de enquête zullen worden aangewend om verbeteringen aan te brengen op het terrein. De enquête heeft als doel het beoordelen van de kwaliteit van het geleverde werk en de dienstverlening aan de bevolking en om eventuele verbeteringen aan te brengen op het terrein vanuit kwalitatief oogpunt.

Elke antenne beschikt over 2 beambten voor onthaal, een vaste beambte en een beambte in het kader van een "contract artikel 60 § 7" die werd opgeleid in het kader van de wet Tobback, waardoor hij een aangepaste aanpak beheerst inzake het onthaal van de bezoekers.

Het team van 4 "vliegende" maatschappelijke assistenten dat in 2016 werd samengesteld moet toelaten om afwezige maatschappelijke assistenten sneller te vervangen en zo de stabiele werking van de teams ter plaatse te optimaliseren.

Wat de **infrastructuur van de sociale antennes** betreft, wordt de verdere inrichting voorzien van de werkruimten voor het creëren van extra werkposten en het aldus optimaliseren van de beschikbare plaatsen en het verbeteren van de werkomgeving van de maatschappelijke assistenten.

Het project rond de oprichting van een derde antenne in Laken, om de antennes Stefania en Bollen te ontlasten, zal meerdere jaren in beslag nemen. In afwachting van de realisatie van een nieuwbouw in de Masoinstraat, is er een overgangsvoorziening operationeel in de Moorsledestraat nrs. 56-58.

In datzelfde kader heeft de zoektocht naar een nieuwe infrastructuur voor de sociale antenne van Neder-Over-Heembeek haar vruchten afgeworpen en werd een gebouw gevonden dat mogelijks beantwoordt aan de behoeften van het OCMW, mits de uitvoering van een aantal werken. Dit gebouw moet een beter onthaal verzekeren van het publiek en moet ook de werkomstandigheden voor het personeel verbeteren. Het is bovendien gelegen op een centralere plaats binnen de geografische zone van de antenne van Neder-Over-Heembeek en zal dus gemakkelijker te bereiken zijn voor het publiek in kwestie.

De begeleiding van personen zonder vaste woonplaats wordt verder opgevolgd door de gespecialiseerde maatschappelijke werkers die werken vanuit verschillende antennes. Het betreft een verdeling van de dossiers van personen zonder vaste woonplaats tussen de maatschappelijke werkers van elke sociale antenne om aldus enerzijds tot een betere verdeling te komen tussen alle sociale antennes en anderzijds het contact te verbeteren met de antenne en de maatschappelijke werker die het dossier opvolgt van deze bijzonder kwetsbare personen.

Het **omgaan met situaties van agressie** blijft een bijzonder aandachtspunt gezien alle diensten die in contact komen met het OCMW-publiek er regelmatig mee worden geconfronteerd. De reeds genomen initiatieven worden voortgezet: het omkaderingsgesprek

tussen de antenneverantwoordelijke en een aanvrager die betrokken was bij een incident, het systeem van permanentie op afspraak in alle antennes en een vorming rond agressie voor de maatschappelijke assistenten en verantwoordelijken.

De Cel Agressiepreventie (CAP) telt 1 nieuwe gespecialiseerde opvoedster sinds september 2019. Het uitgebreide team blijft zijn belangrijke rol verder vervullen: interventie bij conflict- of crisissituaties, de preventie van agressief gedrag binnen de sociale diensten, individuele opvolging en educatieve begeleiding van de gebruiker, postincidentele individuele en collectieve debriefings naar de betreffende professionals toe.

De taak van de cel is complementair met die van de maatschappelijk werker en kadert in de multidisciplinaire manier van werken. De aanpak is pedagogisch, constructief, emanciperend en niet repressief. Het belangrijkste doel van het team bestaat erin de dialoog opnieuw aan te knopen met de gebruiker die agressief of gewelddadig gedrag vertoont, de redenen van dit gedrag te begrijpen en hem op die manier de kans te bieden om het contact met zijn maatschappelijke assistent(e) te herstellen.

In 2018 werden er in het kader van de opvolging van 163 rechthebbenden (die al dan niet een incident hadden veroorzaakt), 1462 acties ondernomen. 2017 kende een sterke stijging: 1778 acties tegenover 1155 geregistreerd in het voorgaande jaar. De afgelopen 3 jaar stellen we dus een stijgende tendens vast van het aantal acties van professionals van de cel, vooral als we naar de aantallen van de jaren ervoor kijken (463 in 2015, 376 in 2014 en 292 in 2013). Meer nog, in 2018 stellen we een stijging vast van het aantal ondernomen acties per rechthebbende, wat de vertaling is van een belangrijke investering van de professionals van de CAP in de geïndividualiseerde opvolging van elke rechthebbende. Een gemiddelde van 9 interventies/rechthebbende tegenover 8 in 2017 en 7,2 in 2016. De noodzaak van de Cel Agressiepreventie wordt bevestigd zowel door de stijging van het aantal dossiers voor opvolging en de veralgemeende samenwerking met alle sociale antennes, als door het feit dat het aantal incidenten relatief gelijk blijft doorheen de jaren. er werden er 33 geregistreerd in 2018 (42 incidenten in 2014, 30 incidenten in 2015, 23 in 2016 en 30 in 2017).

Aanvullend worden er vormingen verstrekt door de coördinator. In cijfers:

- Opleiding van de nieuw aangeworven maatschappelijke werkers - 6 modules "Agressiepreventie",
- Opleidingen en intervisies ten gunste van de opvoeders: 7 opleidingen van 8 uur en 4 intervisies van 2 uur,
- 25 intervisies in de sociale antennes waardoor iedereen in staat is om de risicosituaties in te schatten en om goede praktijken uit te wisselen,
- Geïndividualiseerde of collectieve coaching in functie van de vastgestelde noden: 357 debriefings (81 collectieve en 276 individuele debriefings).

We merken op dat het team in juli 2019 3 elektrische fietsen heeft aangekocht om de verplaatsingen tussen de verschillende diensten en over het volledige grondgebied vlotter te laten verlopen.

De opvoeders blijven verondersteld om 1 x/week permanentie te verzekeren in de sociale antennes en om deel te nemen aan de teammeetings en intervisies waarop de moeilijke of problematische situaties aan bod komen. Deze manier van werken vergroot de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de Cel Agressiepreventie binnen deze diensten.

De ingevoerde dynamiek zal ook in 2020 worden voortgezet:

- Met het oog op het optimaliseren van de kwaliteit van het onthaal in de antennes, organiseert de cel intervisies voor de opvoeders. Aan de hand van oefeningen en situatieschetsen uit de praktijk worden de professionals tijdens deze intervisies uitgenodigd om hun capaciteiten op vlak van interpersoonlijke communicatie met de rechthebbenden te ontwikkelen.
- De contacten met het verenigingsnetwerk binnen de mentale gezondheidszorg bevorderen met het oog op een betere interventie bij de doelgroep die met deze pathologie te maken heeft. Vermelden we in het kader hiervan de samenwerking met Hermes+ evenals met erkende partners als Diogène, ASBL Accompaner enz. Verder wordt ook de deelname voorzien aan externe opleidingen over het thema bestemd voor alle teamleden.
- Dankzij de intervisies binnen de teams, ambtenaren extra sensibiliseren voor de signalen die agressie kunnen aankondigen en voor het “juiste gedrag” in dergelijke gevallen.
- Deze momenten van intervisie of uitwisseling met de ambtenaren in een vaste vorm gieten en deze cultuur van het delen van ervaringen in de praktijk verankeren.

2. Het individuele maatschappelijke werk

Om het werkvolume van de antenneverantwoordelijken te verminderen maar ook met het oog op een betere coaching van de maatschappelijke assistenten, werd in 2017 voor elk van de antenneverantwoordelijken een sociaal assistent aangeworven. **Het uitwerken van de coaching** van de sociale werkers door de adjuncten van de antenneverantwoordelijken zal in 2019 worden voortgezet.

Met ingang van 1 november 2016, tekent praktisch elke leefloonbegunstigde verplicht **een ‘geïndividualiseerd project van maatschappelijke integratie’** terwijl voorheen het afsluiten van zo'n project alleen verplicht was voor jongeren jonger dan 25. Doel van de hervorming is om de maatschappelijke integratie en professionele inschakeling van de leefloonbegunstigden te ondersteunen maar ook om hen op hun verantwoordelijkheid te wijzen.

De **inschakelingsprojecten** die voor de steuntrekkenden worden gedefinieerd, worden gestimuleerd, om de concrete uitvoering ervan te versnellen door extra sociale begeleiding, met name via een tweejaarlijkse analyse van de dossiers van de personen die reeds meer dan 1 jaar steun krijgen en dit in nauwe samenwerking met het Departement Tewerkstelling en Sociale economie en het Departement Vorming.

In samenwerking met de Dienst Informatica en Methoden (DIM) wordt **de Sociale Workflow** verder ontwikkeld. De sociale Workflow heeft als doel een beter beheer van de opvolging binnen de verschillende domeinen van de ondernomen acties evenals een betere informatieverbreiding tussen de verschillende departementen en diensten die een rol spelen in de sociale en professionele integratie van een rechthebbende. Deze tool wil het gebruik van de software New Horizon beperken tot het invoeren van voorstellen, het betekenen van beslissingen, de betaling van de rechten en de inning van de federale subsidies en wil verder ook bijdragen tot het opmaken van nauwkeurigere statistieken van de verschillende aspecten van de sociale actie.

Na een niet-overtuigende testfase bij 2 antennes eind 2018 werd aan de DIM gevraagd om de voorgestelde Workflow aan te passen in die zin dat het mogelijk wordt om met een veel grotere precisie het sociaalprofessioneel inschakelingsproject te definiëren waarvoor de persoon zich inschrijft.

De voortzetting, ontwikkeling en actualisering **van de instructienota's**, die ter beschikking worden gesteld van de maatschappelijke assistenten onder de vorm van een elektronisch vademecum, blijft ook nog actueel.

Als gevolg van de ontbinding van de Cel Human Resources in 2017, beschikt elke antenne tegenwoordig over één of twee vaste HR-medewerkers die het vaste team versterken en instaan voor de vervanging van afwezige collega's.

3. Acties rond jongeren in de antennes

De sociale antennes zullen ook in 2020 blijven streven naar een preventieve actie gericht op het beschermen en ondersteunen van jongeren. Doel van deze globale actie is om de leefomstandigheden van de jongeren in kwestie te verbeteren.

In deze actie kan zowel de follow-up van het individu aan bod komen, inclusief alle aspecten van toepassing op de leefwereld van de jongere, als een globaal gemeenschapsproject.

De educatieve teams binnen de sociale antennes bestaande uit maatschappelijke assistenten, jeugdmedewerkers en verantwoordelijken voor de schoolhulp, bijgestaan door begeleiders (aangeworven door de vzw Jongerenpreventie Brussel) en in bepaalde gevallen personen aangeworven in het kader van artikel 60§7 en/of vrijwilligers, organiseren een waaier aan activiteiten in een kader gekenmerkt door waarden als respect voor anders-zijn, milieubewustzijn en individuele ontwikkeling en autonomie.

Het **schoolbegeleidingsproject**, ontwikkeld door ons centrum in samenwerking met de vzw "Jongerenpreventie Brussel" wordt momenteel georganiseerd in alle sociale antennes (de antenne Moorslede opende een nieuwe school voor huiswerkbegeleiding in september 2017) op basis van 4 dagen / week.

Momenteel worden 6 sociale antennes (Anneessens, Begijnhof, Spiegel, Neder-Over-Heembeek, Noord-Oost en Stefania) erkend door het O.N.E. tot in augustus 2021. Er wordt voorzien om in 2020 ook nog de erkenning aan te vragen voor de projecten van de antennes Artois, Bollen, Moorslede en St-Roch.

Voor de school voor huiswerkbegeleiding van de antenne Marollen die reeds meerdere jaren samenwerkt met het Cultureel Centrum Bruegel, werd een aanvraag voor erkenning door het O.N.E. ingediend waarbij deze partner als officiële drager van dit project wordt aangesteld (verplichting opgelegd door de subsidiërende overheden) gezien aan het Cultureel Centrum Bruegel een subsidie werd toegekend in het kader van het "Plan voor Sociale Cohesie 2016-2020" gefinancierd door de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF) en de Stad Brussel.

Met de subsidies verkregen door de vzw Jongerenpreventie Brussel in het kader van het Plan voor Sociale Cohesie 2016-2020 van de Stad Brussel en de Franse Gemeenschapscommissie kunnen de loonkosten worden vergoed van 2 animatoren in de sociale antenne St-Roch, en dit sedert juni 2016.

De sociale antenne Begijnhof zal in 2020 verdergaan met het alfabetiseringsproject in het Frans voor nieuwkomende kinderen en adolescenten.

De Dienst voor Sociale Cohesie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie zal in 2020 een nieuwe projectoproep lanceren met betrekking tot het gemeentelijk IFMB. Deze financiering zal in 2021 voor een langere periode worden toegekend (3 jaar). De vzw Jongerenpreventie Brussel is op deze oproep ingegaan (net zoals in 2019) om ervoor te zorgen dat het project de werkingskosten krijgt terugbetaald en zal tijdens 2020 (of voor een langere periode), een/meerdere stages Frans organiseren (het meest aangewezen gezien het jonge publiek) voor kinderen en jongeren van de twee scholen voor huiswerkbegeleiding

van de antenne Begijnhof (de zogeheten "klassieke" school voor huiswerkbegeleiding en voor nieuwkomende kinderen).

Gezien het belang van het project schoolbegeleiding van de sociale antennes in de preventieve aanpak van het armoedeprobleem, voorziet het budget 2020 de aanwerving van 2,5 extra VTE schoolhulpmedewerkers zodat er per antenne minstens 1 DTE schoolhulpmedewerker kan worden voorzien die instaat voor de samenwerking met de verschillende onderwijsinstellingen om aldus alle mogelijke hulpmiddelen in te zetten die de slaagkansen van kinderen uit achtergestelde milieus verzekeren.

Een nieuwe projectoproep van de FODmi waarop het OCMW heeft gereageerd met positief resultaat, heeft betrekking op gezinsarmoede. De lessen die werden getrokken uit het platform voor bestrijding van kinderarmoede dat sinds 2014 wordt geleid door het OCMW en dat in december 2018 werd afgevoerd, worden opnieuw gebruikt in het kader van dit **nieuwe project dat ruimer is en gaat over armoede van de gezinnen**. In 2020 wordt de mobilisatie van de spelers uit de verenigingen die zich inzetten voor de armoede voortgezet. Dit netwerk zal aan de maatschappelijke werkers vormen van synergie en complementariteit opleveren waarop ze kunnen steunen in het kader van de begeleiding van kansarme gezinnen.

Acties die in 2020 zullen worden voortgezet:

- **"Zomervakantie"**: deze actie is voornamelijk gericht op het contact met de jongeren uit de antenne en heeft als doel om de banden met de gezinnen aan te halen. Deze preventieve aanpak draagt bij tot de evenwichtige ontplooiing van de jongere die de kans krijgt aan activiteiten deel te nemen waar hij anders niet aan toe komt. De actie richt zich tot kinderen van 6 tot 20 jaar.
- **"Promo-teamsport"**: dit initiatief is bestemd voor het bedenken en organiseren van groepsactiviteiten om sportieve en culturele activiteiten voor jongeren van 0 tot 20 jaar te promoten.
- **"Rugzak"** streeft ernaar zoveel mogelijk kansarme kinderen te laten deelnemen aan leuke activiteiten, al dan niet als intern. Dit kan gaan om schoolreisjes of buitenschoolse activiteiten.
- **"Terug naar school"** geeft de gezinnen die geen recht hebben op de "leeftijdstoelage" via een kinderbijslagfonds de kans om al het schoolgerief te bekostigen dat schoolgaande kinderen nodig hebben.
- **"Promo-individuele sport"** is bestemd voor iedereen, zonder leeftijdsbeperking en is bedoeld om de sport, activiteiten en stages als fundamentele drijfveer te zien voor de opvoeding, gezondheid, ontplooiing en sociale integratie van eenieder. De actie voorziet de terugbetaling van de inschrijving bij een sportclub, een sportstage, een sportkamp, sneeuwklassen of excursie of komt tussen in de aankoop van sportmateriaal of van een uitrusting.
- **"Schoolmaaltijden"** richt zich tot kinderen uit het kleuter- en lager onderwijs en wil erop toezien dat zij dagelijks een gratis maaltijd krijgen om zo in bepaalde gevallen ondervoeding te voorkomen. Ondervoeding kan immers ernstige gevolgen hebben voor de lichamelijke en intellectuele ontwikkeling.
- **"Eindejaarsgeschenk"** biedt de ouders de kans om een geschenkbond te krijgen waarmee ze hun kind een geschenk kunnen geven (speelgoed, boeken, CD, DVD, decoratie) tijdens de eindejaarsperiode.

Specifieke acties en projecten die in 2020 op het getouw worden gezet of voortgezet:

Er blijft verder gezocht worden naar financieringsmiddelen voor de dagelijkse **biologische vieruurtjes** die worden aangeboden aan kinderen van 6 tot 13 jaar die naar een van de 10 scholen voor huiswerkbegeleiding gaan.

Deze projecten zijn ontstaan uit de vaststelling dat de kinderen die deelnemen aan de activiteiten van de antenne niet altijd erg gezond eten, wat een onmiskenbare impact heeft op hun concentratie tijdens de schoolhulp sessies.

Het "Miriam" project dat in 2018 werd gelanceerd en wordt voortgezet tot 15 november 2019 dankzij een subsidie van de FODmi, zal in 2020 verder blijven bestaan met eigen fondsen. Dit project wil +/- 15 alleenstaande moeders die leven van een leefloon of equivalent leefloon ondersteunen bij het nemen van beslissingen en het ondernemen van actie. Het project wil in samenwerking met de lokale verenigingen het sociaal isolement doorbreken en de armoede tegengaan, en focust vooral op een sociaalprofessionele inschakeling. In het kader van de voortzetting van dit project zal een nieuwe groep van vrouwen worden samengesteld en van dichtbij worden begeleid door een case manager.

Naast een globale reflectie over preventieve acties, zullen er ook allerhande werk/projectgroepen worden voortgezet:

- Het ontwikkelen van een samenwerking met de gemeentescholen, met name in het kader van de brugklassen en studiebegeleiding die er worden georganiseerd.
- Het optimaliseren van de opvangcapaciteit van de kinderdagverblijven van de Stad voor kinderen van eenoudergezinnen evenals andere alternatieve structuren (ruimten voor kinderen, kortstondige kinderopvang) en prioritair toegangsrecht voorzien voor hen.
- Het verder uitbouwen van vrijwilligerswerk binnen onze huiswerkscholen.
- Het ontwikkelen van activiteiten voor ouders en kinderen in het kader van de alfabetiseringsprojecten, het maatschappelijk activeren van jongeren die vroegtijdig de school verlaten met het oog op het sensibiliseren van de ouders voor het belang om hun schoolgaande kinderen van nabij op te volgen.

Nieuwe projecten voorzien in 2020:

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest lanceerde een projectoproep: "Stadsvernieuwingscontract 'Citraën-Vergote" waarop het OCMW positief heeft geantwoord en waarvoor het een subsidie van 87.500 € heeft ontvangen voor 2019-2020.

Een stadsvernieuwingscontract is een programma op gewestelijke schaal voor een duur van 60 maanden, dat de opwaardering beoogt van een perimeter die zich uitstrekt over meerdere gemeenten. Het programma "Citraën-Vergote" strekt zich deels uit over het grondgebied van Brussel en deels over dat van de gemeente Molenbeek. Dit initiatief wordt gerealiseerd door middel van vastgoedingrepen, sociaaleconomische interventies, openbare voorzieningen en ecologische initiatieven.

Een deel van de subsidie is bestemd voor acties van sociale cohesie en het gemeenschapsleven. Het is in dit kader dat de antenne St-Roch een project ontwikkelt getiteld "**Citraën-Vergote: co-constructie met een sociale en participatieve dynamiek**".

Dit project heeft als doel 20 jongeren die naar de huiswerkschool van deze antenne gaan, kennis te laten maken met de moeilijkheden van de wijk tijdens bezoeken, wandelingen, ontmoetingen met bewoners of groepen van bewoners, bedrijfsleiders, recreatieve of culturele instellingen,... of tijdens informatiesessies en voorstellingen van de stedelijke uitrustingen en voorzieningen die gepland staan in het kader van het Stadsvernieuwingsprogramma. Hierbij worden ook de ouders en naasten van de jongeren betrokken.

Het educatieve team zal de jongeren inwijden in het maken van een "verhaal" over de wijk in de vorm van een theaterstuk, dat wordt geschreven tijdens de buitenschoolse activiteiten

gewijd aan de expressie van hun belevingen en verwachtingen met betrekking tot de wijk waarin ze wonen.

Deze jongeren zullen leren hoe ze foto's en beelden moeten vastleggen en monteren, hoe ze een verhaal kunnen opbouwen. Ze zullen samenwerken met een professional uit de wereld van de geschreven reportages en, met het oog op het creëren van een visuele identiteit aan de hand van het in beeld brengen van hun leefwereld en verwachtingen voor de toekomst van hun wijk en zijn bewoners, enz.

Dit project ging van start in september 2019.

De Dienst Jeugd bestudeert voorts ook de mogelijkheid om in 2020 een **"Senegal project"** te ontwikkelen voor 10 tot 15 jongeren die deelnemen aan de jongerenactiviteiten van de sociale antennes. Deze jongeren hebben de behoefte uitgedrukt om los te komen van hun dagelijkse leven; verwijzing naar de concentratie van sociale en economische problemen, een leefomgeving die continu het voorwerp vormt van geweld en een gevoel van onveiligheid, ...

Deze jongeren hebben in eerste instantie gevraagd of het mogelijk zou zijn om naar het buitenland te trekken om er nieuwe culturen te ontdekken en in aanraking te komen met andere leefomstandigheden. Ze willen zich engageren en hulp bieden aan andere jongeren die kampen met armoede in Senegal. Tijdens hun verblijf zouden ze willen bijdragen tot het welzijn van de straatkinderen door activiteiten te organiseren voor hen en hun leven wat vrolijker te maken door bijvoorbeeld de ruimte waarin deze kinderen moeten leven aan te pakken...

De teams van opvoeders zouden dit project willen vastleggen in een videoreportage die wordt gemaakt door de jongeren zelf en waarin ze hun belevenissen en avonturen kunnen vertellen.

Hiertoe zit het OCMW samen met de vzw "DAFA YOW" om het project te organiseren en de financiële middelen te vinden die nodig zijn voor de realisatie ervan.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft een projectoproep gedaan **"Ondersteuning van de activiteiten voor de begeleiding van kinderen en jongeren bij hun burgerzin – 2019-2021"** waarop de vzw "Jongerenpreventie Brussel" heeft geantwoord.

Het doel van deze voorzieningen is om de middelen ter beschikking te stellen voor de ontwikkeling van projecten buiten de schooluren, projecten voor de begeleiding van kansarme kinderen en jongeren bij hun scholing en burgerzin omdat zij potentiële schoolverlaters zijn. De projecten stimuleren het gemengde karakter van de doelgroepen en moeten de bereidheid vertalen om te werken met de ouders, de scholen of lokale partners (educatieve en culturele verenigingen).

Het project zal in twee antennes (nog te bepalen) worden ontwikkeld in 2020.

Met de hulp van het Departement Communicatie en Organisatie zal de Dienst Jeugd tot slot de verschillende mogelijkheden onderzoeken om te antwoorden op projectoproepen die worden gelanceerd door de verschillende openbare of private subsidiërende overheden.

4. MADO Noord

Als gevolg van een onderzoeksactie gevoerd tussen augustus 2018 en april 2019 door het PAS, met de steun van de minister voor Jeugdzorg, werd het Huis van de jongere (MADO-Noord) erkend door de Federatie Wallonië-Brussel en heeft het zijn deuren geopend op 1 mei 2019. Het team is samengesteld uit een coördinatrice, 2 maatschappelijke assistenten, een deeltijdse psycholoog en een deeltijds administratief ambtenaar. De loonkosten worden betaald met een subsidie toegekend door de Federatie Wallonië-Brussel.

Het Huis van de jongere biedt jongeren en hun familie een globale en geïntegreerde begeleiding aan op een unieke plaats in het licht van de uiteenlopende problemen waarmee de jongeren kunnen geconfronteerd worden. Het huis stelt vernieuwende strategieën voor met het oog op een betere werking van de psychosociale en gezondheidsinstanties, om de werking ervan aan te passen aan de problemen van de jongere en niet andersom.

De voorgestelde activiteiten zijn zowel individueel (gesprekken, informatie, advies en oriëntering) als collectief (praatgroepen, themaworkshops met een therapeutische insteek),....

Deze dienst is tevens een plaats van ontmoeting en uitwisseling waar mensen die beroepsmatig met jongeren werken terecht kunnen met de problemen die zij op het terrein aantreffen om samen mogelijke acties te bedenken.

Sinds zijn oprichting werden er niet alleen contacten gelegd met de jeugdwerkers van het OCMW maar waren er ook ontmoetingen met verschillende verenigingen met als doel het bundelen van de specifieke competenties van elkeen en het tot stand brengen van een reflectie over de relevantie van een samenwerking of partnership.

Zo wil het Huis van de jongere samenwerkingsovereenkomsten afsluiten met: Infor jeunes, AMO van NOH, Gezinsplanning van Laken, Bru-Stars, Graphoui, Huderf en de dienst mentale gezondheidszorg voor jongeren - Norois. Geleidelijk zullen nog nieuwe partnerships worden voorgesteld in functie van de noden van het publiek en van de noodzaak om bepaalde specifieke manieren van begeleiding te ontwikkelen.

Activiteiten voorzien voor 2019-2020

Aangezien het doel van het Huis van de jongere erin bestaat om zichzelf bekend te maken bij verenigingen, professionals, jongeren en hun families, zullen allerhande activiteiten verder blijven georganiseerd of ontwikkeld worden:

- Themaontbijt met welbepaalde verenigingen zoals AMO (Aide en Milieu Ouvert) en de jeugthuizen gelegen op het grondgebied van Mado Noord.
- De organisatie van EVRAS workshops (rond seksuele voorlichting en relaties) eventueel in samenwerking met het centrum voor gezinsplanning van Laken.
- De organisatie van infosessies voor ouders en gezinnen over de schoolkeuze. In samenwerking met Infor Jeunes of NotaBene de organisatie van een infosessie over de voorinschrijvings- en inschrijvingsprocedure in Brusselse scholen.
- De organisatie van ontmoetingen met het onderwijzend personeel van de middelbare scholen en hogescholen uit het noordelijke deel van Brussel. Het vaste team van MADO Noord gaat naar de verschillende onderwijsinstellingen om er affiches, flyers en informatie af te geven over het pedagogisch project van MADO Noord.
- RMC: Radio Marie-Christine-Focus Jeunesse Durable. RMC is een project op initiatief van het Atelier Graphoui. Het is een project dat radiodocumentaires maakt voor jongeren en gericht is op duurzame ontwikkeling.

5. De strijd tegen de digitale kloof

In 2006 opende het OCMW een **Openbare Computerruimte (OCR) met als naam "Dubbelklik"**. Deze ruimte, gelegen in de Hoogstraat 303, biedt de kwetsbare burgers die thuis geen computer of Internetaansluiting hebben toegang tot de nieuwe technologieën. Het onthaal en de begeleiding gebeuren door een contractuele medewerker die wordt ondersteund door een tweede persoon aangeworven op basis van artikel 60§7.

In 2016 werd werk gemaakt van een actieplan voor het bevorderen van de toegang voor alle Brusselaars en werden de reeds bestaande activiteiten nieuw leven ingeblazen.

In 2018 maakten 322 bezoekers gebruik van de OCR, waarvan 215 mannen en 107 vrouwen.

De OCR Double Click werkt ook mee aan het project van de uitbreiding van de e-loketten van de Stad Brussel. Sinds eind juni 2017, is er een terminal van dit e-loket operationeel bij Dubbelklik, waarbij het e-loket ook werd geïntegreerd in de communicatie over zijn werking. In totaal hebben 300 personen er gebruik van gemaakt in 2018 tegenover 110 in 2017.

Het hele jaar door werden 11 workshops georganiseerd met als thema "aanmaken van een mailbox" en waaraan 14 personen deelnamen. Er wordt ook regelmatig individuele begeleiding aangeboden in antwoord op diverse vragen (zoeken naar een woning, helpen bij het opstellen van een brief en CV, ...).

In 2019 neemt Dubbelklik voor het vierde jaar op een rij deel aan de digitale week.

De perspectieven voor 2020 zijn:

- Voortzetten van de informatiecampagnes en de campagnes voor interne en externe mobilisatie bij het OCMW;
- Ontwikkelen van een computerleerprogramma/initiatie-modules in functie van de noden van de gebruikers;
- Voorzien van aangepaste opleidingen voor de begeleiders, evenals van een regelmatige supervisie;
- Voorzien van de nodige werken om de ruimte een grotere zichtbaarheid te geven.

III. Tweedelijshulpverlening

1. Dienst Huisvesting

De Dienst Huisvesting heeft als belangrijkste taken het informeren, oriënteren en begeleiden van personen die problemen ondervinden met hun huisvesting.

Algemeen beschouwd werd de Dienst Huisvesting in 2018 en tijdens de eerste maanden van 2019 geconfronteerd met:

- een constante stijging van het aantal personen met ernstige psychische problemen. De meeste van hen krijgen geen aangepaste psychische, medische of psychiatrische bijstand. Het feit dat er geen diagnose is of geen opvolging door een arts of psycholoog, beperkt de mogelijkheden om deze mensen te helpen. De toegang tot de private verhuurmarkt is in die gevallen zeer complex en gesloten;
- een stijging van het aantal aanvragen voor zeer jonge geïsoleerde personen met een complexe problematiek van verslaving, psychische problemen, schoolverlaters of nog schoolgaand maar uit een gebroken gezin;
- een stijging van het aantal aanvragen voor bejaarde personen die zelfstandig wonen en niet naar een opvangstructuur of rusthuis willen en die een woning zoeken waar ze de rest van hun leven kunnen blijven;
- een stijging van het aantal personen met een ernstige aandoening, waarvan een aantal zelfs terminaal, en die niet langer in een ziekenhuis terecht kunnen;
- een stijging van het aantal personen met beperkte mobiliteit;
- een stijging van het aantal personen aangeworven in het kader van een contract art.60 die hun woning kwijtraken;
- een stijging van het aantal rechthebbenden die steeds meer eisen stellen voor hun definitieve huisvesting die de Dienst Huisvesting hen kan voorstellen, met name via zijn partners (OVM en SIK) of zijn Wooncoach.
- de grote gezinnen die vaak nog meer problemen ondervinden om een woning te vinden die afgestemd is op hun gezinssamenstelling;

Wat het woningenpark betreft, stellen we vast dat de huurprijzen op de private markt nog steeds bijzonder hoog zijn. De gevraagde minimumprijzen vertegenwoordigen 50% tot 70% van de leeflonen met als gevolg daarvan een zoektocht naar een geschikte woning van minstens drie maanden. Voeg hierbij de slechte kwaliteit van de woningen die betaalbaar zijn voor ons publiek, en bijgevolg terug naar af voor heel wat mensen die nochtans reeds bij de Dienst Huisvesting aanklopten.

Perspectieven voor het jaar 2020:

- de nadruk leggen op alle bestaande vormen van hulp bij huisvesting gezien de moeilijke toegang tot de private verhuurmarkt;
- het in stand houden en verder ontwikkelen van de bestaande partnerschappen met de vastgoedkantoren voor sociale woningen en de openbare vastgoedmaatschappijen, om zo de kansen voor onze rechthebbenden op een definitieve woning te vergroten; op zoek gaan naar andere partners, en meer bepaald een samenwerking met de Grondregie;
- het voortzetten en consolideren van het project "Wooncoaches" om zo de kansen voor onze rechthebbenden op een privéwoning te vergroten en verder blijven prospecteren bij privé-eigenaars die bereid zijn om hun eigendom te verhuren maar ook een methodologie bepalen op basis van de knowhow en expertise van de wooncoaches;
- de aanwerving van 1 extra maatschappelijk assistent voorzien in het budget van 2020 zal toelaten om de preventieve acties op vlak van sociale begeleiding, bemiddeling en

wooneducatie uit te breiden (met specifieke workshops in het kader van het project Wooneducatie).

- het aantal afgesloten brandverzekeringen verder laten stijgen;
- het herbekijken van het transitproject in de Koningsstraat om iets te doen aan de samenlevingsproblemen tussen geïsoleerde personen en gezinnen en aan de problemen die ontstaan omdat er gemeenschappelijke ruimten moeten worden gedeeld.
- stijging van het aantal transitwoningen op verschillende plaatsen (zie het bouwplan van 850 woningen);
- reflecteren over alternatieven voor de zomervoorziening die tot nu in de Koningsstraat werd ondergebracht;
- reflecteren over de mogelijkheden om in het Park van de transitwoningen vorm te geven aan een project van solidair wonen voor eenoudergezinnen;
- voortzetten van het werk van de ROMA-Cel opgestart in 2018 . De cel heeft als taak het ontwikkelen van een grondige expertise in het doorverwijzen, opvolgen en begeleiden van personen van de ROMA-gemeenschappen, en ruimer ook de rondtrekkende bevolking op het grondgebied van de Stad Brussel. Deze cel heeft in 2018 54 ROMA-families begeleid (205 personen) en 6 families van "rondtrekkende personen" (18 personen).

2. Dienst Schuldbemiddeling

De Dienst Schuldbemiddeling die wordt erkend door de GGC richt zich tot de Brusselaars die worden geconfronteerd met een schuldenoverlast of met problemen van levering en/of betaling van de rekeningen voor gas, elektriciteit of water of stookolie evenals de rekening voor het onderhoud van de stookketel voor zover het OCMW van de Stad Brussel hiervoor bevoegd is.

Het betreft voornamelijk personen met een domicilie/verblijfplaats op het grondgebied van de Stad Brussel. Het is geen vereiste om financiële steun te ontvangen van het OCMW om een beroep te kunnen doen op de Dienst Schuldbemiddeling.

Met uitzondering van de gevallen waarin de dienst tussenkomt als schuldbemiddelaar en wordt aangesteld door de arbeidsrechtbank (hypothese van collectieve schuldenregeling), is de schuldbemiddeling door de dienst gratis.

De problemen van schuldenoverlast en energiearmoede behoren zonder twijfel tot de grootste sociale uitdagingen van onze maatschappij. We citeren in dit kader het fenomeen van de "working poor". Ondanks het feit dat ze werken maar als gevolg van een complexe familiale en sociale situatie, kunnen bepaalde personen zich in een toestand van armoede bevinden omdat hun inkomen niet langer toereikend is. Hun salaris volstaat vaak niet om met hun gezin boven de armoedegrens te leven.

Heel wat personen die in armoede leven en het moeten doen met een vervangingsinkomen of een ontoereikend salaris, slagen er niet meer in om hun huur en energie- en/of waterrekeningen te betalen.

Een probleem van schuldenoverlast en/of van onbetaalde energierekeningen oplossen beperkt zich niet tot het geven van een advies of een eenmalige (financiële) tussenkomst.

Een probleem met de energierekeningen, onbetaalde facturen, schuldenoverlast,... heeft erg vaak met verschillende factoren te maken wat maakt dat de maatschappelijk assistent aandacht moet hebben voor alle problemen.

Het doel van de dienst is om in te spelen op de 4 fundamentele noden van onze gebruikers:

- de schuldenoverlast onder ogen zien en er terug bovenop geraken;
- toegang hebben tot elektriciteit en water en het verbruik ervan onder controle houden;

- voorkomen van een te hoge schuldenlast en de rechten die men heeft doen gelden (toegang tot sociaal tarief, voorschotten op de alimentatie,...);
- geïnformeerd zijn, geëmancipeerd zijn en controle hebben over de eigen situatie.

Om haar taken goed te volbrengen deelt de Dienst Schuldbemiddeling haar activiteiten in rond acht kernactiviteiten:

1. de niet-gerechtelijke schuldbemiddeling
2. de gerechtelijke bemiddeling (collectieve schuldenregeling)
3. het budgetbeheer
4. de cel energie
5. begeleiding tijdens de procedure voor de vrederechter
6. sensibiliserings- en preventieprojecten
7. overleg en samenwerking met andere actoren
8. het beheer en de opvolging van de subsidies

Perspectieven voor het jaar 2020:

- Consolideren van de preventieve acties en voortzetten van de bestaande samenwerkingsverbanden.
- Stimuleren en ondersteunen van het overleg en de samenwerking met de maatschappelijke werkers van de sociale antennes en andere betrokken diensten binnen onze instelling om de tussenkomst van ons centrum te optimaliseren en een globale synergie tot stand te brengen om beter te kunnen inspelen op de vragen.
- In het Brusselse gewest blijven de schuldbemiddeling en de "energie" diensten zich verder ontwikkelen. Blijven investeren in de samenwerking en coördinatie van de schuldbemiddeling en de opvolging van de energieproblematiek met alle spelers op het terrein.
- Voortzetten van de deelname, met het Steunpunt voor schuldbemiddelingsdiensten en het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van de GGC, aan het project statistieken van de schuldbemiddeling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarbij gebruik wordt gemaakt van de schuldbemiddelingssoftware die door ons Centrum werd ontwikkeld en die door steeds meer diensten wordt gebruikt, met de steun van de GGC.
- Heel wat personen en gezinnen die door de dienst worden opgevolgd, behoren tot de categorie van 'probleemgezinnen' waar een hele reeks maatschappelijke werkers de revue passeren. De uitdaging is dan om een geïntegreerde aanpak te voorzien waarbij de persoon in kwestie niet lijdt onder de veelheid aan tussenkomsten: Wie wordt de centrale contactpersoon voor dit gezin? Wie coördineert alle tussenkomsten? Hoe de rode draad terugvinden in al de verschillende tussenkomsten?
- De problematiek van de persoon die een deel van haar autonomie kwijtraakt, waaronder ook haar financiële autonomie en het vermogen om de eigen situatie en het eigen budget te beheren blijft een zorgwekkend probleem in de reflectie rond de problematiek van de juridische bescherming en de vraag voor het beheer van de goederen; een probleem dat zich regelmatig voordoet.
- Het in stand houden van de kwaliteit van de dienstverlening en de ontwikkeling van de interne organisatie van de dienst, het onthaal en het administratieve werk, rekening houdend met de verschillende taken die aan de Dienst Schuldbemiddeling zijn toevertrouwd, blijven grote uitdagingen.

Al deze perspectieven liggen overigens in de lijn van een wijziging van artikel 62 van de wet van 08/07/1976 evenals van de voorstellen van de regeringsverklaring van juli 2019:

- het nieuwe artikel 62 van de organieke wet van 08/07/1976 dat in werking trad op 1 juni 2019 (als gevolg van de ordonnantie van 14/03/2019 van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie Brussel-Hoofdstad/ artikel 43) dat bepaalt in lid 6 dat "het Centrum zijn dienst van schuldbemiddeling ontwikkelt met een luik dat specifiek gewijd is aan de begeleiding van het energieverbruik".

- de algemene beleidsverklaring in de Brussels Hoofdstedelijke regering voor de legislatuur 2019-2024 waarin met name wordt voorzien in het hoofdstuk over de toegang tot de gezondheidszorg en de strijd tegen ongelijkheden dat de regering de cel 'schuldbemiddeling' zal uitbreiden om het principe van budgetbegeleiding te veralgemenen.

3. Psychosociale Begeleidingsdienst

De Psychosociale Begeleidingsdienst is een specifieke dienstverlening bestemd voor druggebruikers, gezien het feit dat de eerstelijns werkers noch over de benodigde tijd noch over de vereiste expertise beschikken om de individuele begeleiding te bieden die nodig is voor personen met een verslavingsproblematiek.

Het team beoogt de stabiliteit van de gebruiker in zijn omgeving evenals het verwerven van voldoende autonomie om voor zichzelf in te staan.

Het team bestaat uit een verantwoordelijke-psycholoog, 4 sociale begeleiders en een administratief ambtenaar.

Bij aanvang wordt een balans opgemaakt, zowel op sociaal als op administratief vlak, waarbij rekening wordt gehouden met de intellectuele, fysieke en relationele mogelijkheden van de personen. De sociale begeleider is belast met het sociaal-administratieve luik en stelt een plan van psychosociale begeleiding van de gebruiker. De afgelopen 4 jaar zagen de maatschappelijke werkers van de Psychosociale Begeleidingsdienst voor druggebruikers het aantal begeleidingen voor medische opvolging steeds maar toenemen. De gemiddelde leeftijd stijgt en door de vele jaren van rondzwerven en drug- en alcoholgebruik stapelen de gebruikers de gezondheidsproblemen op.

De psychologe evalueert met de gebruiker de mogelijke opties en verwijst door naar een externe gespecialiseerde psychologische dienstverlening. Ze komt tussen in geval van crisis- en noodsituaties.

In 2019 stond de dienst in voor de psychosociale begeleiding van gemiddeld 206 gebruikers per jaar en heeft maandelijks ongeveer 400 keer ingegrepen.

De aanvragen voor ondersteuning betreffen voornamelijk hulp bij het in orde brengen van administratieve kwesties. De gebruikers krijgen begeleiding bij alles wat te maken heeft met huisvesting, gezondheid, materiële problemen, relationele moeilijkheden, zoeken naar werk en vragen van juridische aard. In de mate van het mogelijke en van zodra de persoon is gestabiliseerd, wordt getracht om ook iets te doen aan het sociaalprofessionele aspect. Er werden 20 personen aangeworven in 2019 in het kader van een contract art.60.

Het alcoholmisbruik blijft groot en blijft ook een probleem gedurende het volledige begeleidingsproces. Wanneer onze gebruikers afstand nemen van illegale drugs merken we dat ze massaal hun toevlucht nemen tot alcohol dat vrij te verkrijgen is, niet duur maar wel even vernietigend op lange termijn.

In 2020, zal de Psychosociale Begeleidingsdienst van Druggebruikers naast zijn psychosociale begeleiding ook:

- de samenwerking voorzetten met de interne diensten van het OCMW met het oog op een daling van de geboden hulp van de sociale antennes.
Dit kan worden verklaard door het feit dat bepaalde gebruikers dankzij de begeleiding die ze kregen, toegang kregen tot een inkomensvervangende tegemoetkoming of een beroepsinkomen. Er zullen ontmoetingen worden georganiseerd om onze activiteiten en doelstellingen voor te stellen en het team zal vaker en in een georganiseerd kader langs komen in de antennes en de transversale diensten.

- Er zal verder gewerkt worden aan de samenwerking met de externe sociale diensten en ziekenhuizen evenals met de gespecialiseerde instellingen in de sector van de verslavingen om beter te leren omgaan met de situaties van de gebruikers;
- De dienst blijft meewerken aan de Ontbijten van Modus Vivendi voor Brusselaars die beroepsmatig met deze problematiek bezig zijn en geïnteresseerd zijn in hoe de risico's die gepaard gaan met druggebruik kunnen verminderd worden evenals aan de Aperonetwerken. Het zijn ontmoetingen bedoeld voor professionals uit de sector van de verslavingsproblematiek, die een uitgebreid scala aan activiteiten organiseren in Brussel, gaande van opvang, preventie, risicovermindering, sociale hulpverlening, verzorging,...
- De dienst zal zich verder verdiepen in de nieuwe samenwerkingsverbanden met mogelijke instellingen uit de verslavingssector in de brede zin van het woord over een nieuwe benadering van deze bevolkingsgroepen die zich in een uiterst precaire situatie bevinden.
- De dienst zal toezien op een verbetering van de database van statistieken zodat de verstrekte cijfergegevens zo trouw mogelijk aan de realiteit zijn.

Naast de SAS staat de verantwoordelijke ook in voor de omkadering en coaching van de sociaal begeleider van de antennes, belast met de begeleiding van de gebruikers in de sociale antennes.

4. Dienst jeugd

De Dienst Jeugd staat in 2020 verder in voor de opvolging van de plaatsing van OCMW-jongeren, de Dienst Hulpverlening aan de Jeugd (DHJ) en de Jeugdrechtbank

Plaatsingen van minder dan 3 maanden doen zich steeds minder vaak voor en worden beheerd door de sociale antennes. Plaatsingen van langer dan 3 maanden of afkomstig van de Jeugdbescherming vallen onder de bevoegdheid van de Dienst Jeugd.

De Dienst Jeugd beheert voor weeskinderen de voogdijaanvragen of de rol van plaatsvervangend voogd en eventueel van adoptie van een geplaatst kind.

Vandaag worden steeds minder jongeren geplaatst en/of opgevolgd door de Dienst Jeugd.. Jaar na jaar stellen we een reële daling vast van het aantal geplaatste jongeren en dit door de ministeriële omzendbrief van 7/04/2014 met betrekking tot de voorbehouden capaciteit voor jongerenopvang in bepaalde erkende diensten (datum van inwerkingtreding: 15/05/2014). Deze omzendbrief bepaalt duidelijk het aantal voorbehouden plaatsen aan de opdrachtgevende autoriteiten van elke dienst voor jeugdzorg, juridische bescherming en elke jeugdrechtbank evenals hun verdeling binnen de verschillende erkende diensten. Deze hervorming biedt dus niet langer de mogelijkheid om als OCMW opdracht te geven tot een plaatsing in een andere instelling dan deze van het OCMW, met name Tehuis Juliette Herman. We moeten wel vaststellen dat er steeds vaker een beroep moet worden gedaan op de autoriteiten voor uit de hand gelopen gezinssituaties.

We zien een stijging van het aantal opgevolgde jongeren die worden voorbereid op zelfstandig wonen.

Er wordt steeds vaker ingegrepen in de gezinssituatie zelf, op vraag van het algemeen onthaal, de Dienst Huisvesting, de Cel Studenten en onze directie.

In 2020 zal de dienst niet langer de financiën van de geplaatste kinderen beheren (spaarrekening of CD) die gegenereerd worden door de Prijzen voor meerderjarigen. Deze taak komt voortaan toe aan Tehuis Juliette Herman.

Tehuis Juliette Herman zal tevens de overhandiging van verschillende prijzen (Prijs van de Voorzitster Anspach) of geschenken (Sinterklaas, geschenk op 12- en -18 jarige leeftijd) aan deze kinderen coördineren. Tot nu was dit een taak van de Dienst Jeugd.

Tot slot zullen wij ook vragen blijven ontvangen van kinderen die door ons centrum in het verleden werden geplaatst. Hiervoor werken we nauw samen met onze archiefdienst. Na het bestuderen van hun dossier, ontvangen we de persoon in kwestie of hun familie om hun

vragen te beantwoorden, die vaak te maken hebben met de omstandigheden van hun plaatsing.

5. Cel Studenten

Reeds meer dan 10 jaar maakt de Cel Studenten deel uit van het sociaal inschakelingsproces van jongeren die geholpen worden door het OCMW. De cel biedt een antwoord op de verpaupering van het studentenmilieu en wil de slaagkansen van de geholpen personen bevorderen.

In een streven naar betere perspectieven op het vlak van een duurzame beroepsinschakeling, biedt de Cel Studenten verschillende diensten aan zoals de begeleiding bij het opstellen van een studieproject, bij het zoeken naar een studentenjob, regelmatige evaluaties van het studieverloop, zoeken naar oplossingen voor bemiddeling, ...

De Cel Studenten is ook bevoegd voor het onderzoeken van elke financiële vraag die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houdt met de studies: voorschot voor het inschrijvingsgeld, studiekosten, vervoer, aankoop PC,... kinderopvang voor studenten met kinderen ten laste ...

Rekening houdend met de voortdurende stijging van het aantal studenten opgevolgd door de Cel Studenten (van 802 in 2011 naar 1856 in januari 2018) wil de Cel Studenten het collectieve luik van zijn begeleiding verder ontwikkelen en uitbreiden.

Perspectieven voor het jaar 2020:

- Uitbreiden van de taak van het bepalen van het inschakelingsproject

Sommige studenten hebben aan het eind van hun secundair onderwijs geen precieze plannen.

Om hen te begeleiden bij het uitstippelen van een parcours dat beantwoordt aan hun visie en aansluit bij hun mogelijkheden, staat de Cel Studenten in voor een individuele opvolging. In 2018 heeft de Cel Studenten groepsmodules georganiseerd voor het bepalen van het geïndividualiseerd project. De Cel Studenten hoopte de geringe deelnamecijfers bij de lancering van het project in 2017-2018 (10%) te boosten met een sensibiliseringscampagne gevoerd door de studiereferenten. De campagne wierp haar vruchten af want in 2018-2019 nam 35% van de leerlingen in het laatste jaar middelbaar onderwijs deel aan de infosessies.

We stellen trouwens vast dat er elk jaar studenten zijn in het eerste bachelor die na enkele maanden hun hogere studie stopzetten. Om hen toe te laten een nieuwe studiekeuze te maken, hoopt de Cel Studenten de samenwerkingsverbanden die in het academiejaar 2016-2017 werden aangeknoopt (Coach to start, Be Face, NEET's, ...) te kunnen voortzetten.

- Ontwikkelen van een samenwerking tussen de verschillende departementen om de kansen van de sociaalprofessionele inschakeling van de studenten die hulp krijgen van ons centrum te verhogen

De studenten hebben niet altijd contactpersonen of personen tot wie ze zich kunnen richten binnen hun privésfeer om hen te helpen opklimmen op de sociale ladder. (Zo is het voor hen niet eenvoudig om een stage te vinden of om te antwoorden op de vraag welke beroepen ze zouden willen uitoefenen). Daarom wil de cel werknemers van het OCMW op vrijwillige basis betrekken bij dit project, ongeacht hun profiel want net die

diversiteit is belangrijk. Zij zouden de referentiepersonen worden. Intern wordt een mentoring voorzien.

Dit project omvat twee interventiestrategieën die kaderen in het begeleidingsproces dat de cel nastreeft met het oog op een duurzame sociaalprofessionele inschakeling van de studenten.

- **Uitbreiding van het pedagogisch aanbod van de studiezalen**

Na 5 examenzittijden, 27.720 geregistreerde deelnames en een maximum tevredenheidsscore bij 94% van het publiek, wil het OCMW voor het academiejaar 2019-2020 de periodes waarin de studiezalen geopend zijn, uitbreiden. In samenwerking met de academische pool van Brussel zal een pre-blokperiode worden georganiseerd waarin het leerprofiel wordt bepaald van de hogeschoolstudenten die problemen ondervinden met hun studiemethode.

Sensibiliseren voor budgetbeheer

Nogal wat studenten die niet zelfstandig wonen en niet moeten bijdragen tot het huishoudbudget, hebben vaak geen idee van hoe ze er een gezond budgetbeheer kunnen op na houden. De cel hoopt om in samenwerking met de maatschappelijke assistenten bij deze doelgroep aan budgeteducatie te kunnen doen, wat zich zou kunnen vertalen in het vrijwillig openen van een spaarrekening waarmee de studiekosten kunnen worden betaald.

- **Voortzetting van de jobcoaching en het zoeken naar partners**

In het kader van het geïndividualiseerd project van maatschappelijke integratie wordt aan de studenten die worden geholpen door ons centrum gevraagd om te zoeken naar een studentenjob die kan gecombineerd worden met hun studies.

We merken op dat een deel van onze doelgroep hier problemen mee heeft. In het licht van deze vaststelling, reikt ons centrum momenteel twee mogelijke oplossingen aan:

- **Job coaching:** Momenteel wordt een geïndividualiseerde opvolging aangeboden aan de studenten die de meeste problemen ondervinden. Sinds 2017 worden groepssessies georganiseerd (tewerkstellingstafel, een job Day, Workshop CV). De Cel Studenten heeft de reeds bestaande coaching uitgebreid door het aanbod van het collectieve luik te vergroten. Dit heeft zich vertaald in de organisatie van extra sessies. Hierbij werd vooral ingezet op de studenten voor wie de stap naar de arbeidsmarkt het grootst is.
- **Partnership: Het OCMW** werft elk jaar studenten aan om de verschillende departementen van voldoende personeel te voorzien tijdens de zomer. In een streven naar betere perspectieven op het vlak van beroepsinschakeling ontwikkelt ons centrum een aanwervingsbeleid waarin voorrang wordt gegeven aan de studenten die steun ontvangen. Ze zullen worden aangeworven door sociale antennes, jongerenactie, de Linnendienst, de Dienst Huisvesting, Back Office en rusthuizen. Naast deze aanpak werkt ons Centrum **samen met het UMC Sint-Pieter** dat de aanwerving voorziet als jobstudent van studenten met OCMW-steun in de maanden juli en augustus. Sinds twee jaar heeft de Cel Studenten andere externe partnerships afgesloten (FamiFed, Fortis) die hebben geleid tot de aanwerving van 39 studenten.

Steeds met het oog op een betere professionele inschakeling hoopt de Cel Studenten om andere samenwerkingsverbanden te ontwikkelen door te prospecteren bij mogelijke partners.

IV. Back Office

Back Office staat in voor de administratieve ondersteuning van de sociale werkers van het departement, met het oog op de invordering van kosten afkomstig van de toekenning van het leefloon, sociale uitkering en medische zorgen ten aanzien van de Belgische Staat en alle andere schuldenaars, met name de verschillende sociale zekerheidsinstellingen.

In het kader van zijn opdrachten heeft de Back Office interacties met de andere entiteiten van het OCMW zoals de DIM waarmee het onder meer werkt aan de invoering van de sociale Workflow of met het Departement Communicatie en Organisatie (DCO) in het kader van de implementatie van de GDPR.

Er bestaat ook een interactie tussen de Back Office en externe diensten zoals de FOD maatschappelijke integratie in het kader van het project Médiprima, waarin het OCMW van de Stad Brussel als proefinstelling fungeert, of met het CIBG, voor de verbetering van de SINCRHO software en het SHARE project.

Om deze opdracht en de samenwerking met de verschillende diensten goed te laten verlopen, worden de Back Office medewerkers verdeeld in 5 sectoren:

De administratieve sector

Deze sector heeft als belangrijkste taken het verstrekken aan de maatschappelijk werkers van de authentieke gegevens na raadpleging van de Kruispuntbank en het Rijksregister, het digitale beheer van het sociale dossier (openen, wijzigen, overdracht en sluiten), het administratieve beheer, verbonden aan de territoriale bevoegdheid (overhevelingen van bevoegdheid, relaties met de POD in geval van een bevoegdheidsconflict), het administratief beheer van de referentieadressen en de publicatie van multifunctionele attesten (= elektronische attesten van bijstand) met het oog op het verkrijgen van bepaalde rechten zoals een sociaal abonnement, een verhoogde kinderbijslag of het recht op een terugbetaling vermeerderd met de verzekering voor gezondheidszorg.

Met het oog op een betere opvolging wil de administratieve sector in samenwerking met de DIM de workflow RN&GB aanvragen aanvullen met drie modules:

- territoriale bevoegdheid/bevoegdheidsconflict
- referentieadressen
- mutatie.

De bestaande procedures worden verder op punt gezet en er worden ook beheersindicatoren ontwikkeld aan de hand waarvan de prestaties/resultaten na de ondernomen acties/genomen maatregelen worden geëvalueerd en nieuwe acties worden bepaald.

Met het oog op het verlagen van de administratieve werklast van de maatschappelijke assistenten en de optimalisering ervan, wordt de nadruk gelegd op:

- een grondigere analyse van het mutatiesysteem,
- de invoering van een systeem, in samenwerking met de KSZ dat toelaat om een indicatie te geven van de sociale rechten waar de betrokkene mogelijks recht op heeft in andere sectoren van de sociale zekerheid.
- de invoering van een systeem, in samenwerking met de KSZ dat een mutatie genereert wanneer een sociaal recht beschikbaar is voor een rechthebbende van het OCMW.

De sector van de medische zorgverlening

Deze sector heeft als taak het vertalen in informaticabesluiten van de voorstellen tot terugbetaling van de medische kosten die worden geformuleerd door de maatschappelijke assistenten en hen te helpen om aan te tonen dat deze tussenkomst residuair is.

In 2020 worden de verschillende procedures verder op punt gezet en worden er verbeteringen voorgesteld voor de gebruikte software om het werk van de maatschappelijke assistenten te vergemakkelijken en de terugbetaling van de medische kosten die het OCMW op zich heeft genomen te optimaliseren. Hiertoe werkt de sector van medische zorgverlening onder andere aan een voorstel van administratieve vereenvoudiging.

De sector zal nieuwe overeenkomsten blijven uitwerken met de dienstverleners uit de gezondheidszorg met het oog op een beter gestructureerd netwerk en een nauwere samenwerking.

De sector van medische zorgverlening wil dan ook in samenwerking met zijn partners twee sensibiliseringsacties opzetten bestemd voor de maatschappelijke assistenten rond thema's gelinkt aan de toegang tot de gezondheidszorg.

Tot slot zal de sector de toepassing en uitbreiding van de tweede fase van het Mediprima project voortzetten.

De sector facturatie

Deze sector heeft als taak de opvolging van de uitgaven inzake gezondheidszorg en opvang, evenals het optimaliseren van de kosten voor de gezondheidszorg.

In 2018 werden de activiteiten voor de terugvordering van de kosten voor gezondheidszorg bij de mutualiteiten evenals de opvolging van de controle van het gebruik van de subsidies toegekend door de federale staat terzake geïntegreerd in de Sector Facturatie.

Door rechtstreeks te steunen op de mensen die dagelijks bezig zijn met het beheer van de gezondheidsuitgaven evenals met de bijhorende bewijsstukken, wil men een dubbel doel bereiken:

- optimaliseren van de terugvordering van de kosten van onze gebruiker die het Centrum op zich heeft genomen bij de verzekeraars in geval van een regularisatie van de ziekteverzekering met terugwerkende kracht;
- voorbereiden van het goede verloop van het gebruik van de subsidies die door de federale staat worden toegekend inzake medische kosten in het kader van de wet van 02/04/1965.

Bovendien wordt in 2020 een nieuw geautomatiseerd systeem ingevoerd voor de traceerbaarheid van de facturen. De procedures zullen worden aangepast aan deze nieuwe voorziening om aldus te evolueren naar een doeltreffendere verwerking van de facturen.

In 2020 zal bijzondere aandacht worden geschonken aan de ontwikkeling van beheersindicatoren die zullen toelaten om de impact te volgen van de doorgevoerde veranderingen en om de aandachtspunten aan te stippen.

De sector terugvordering

Deze sector is belast met de inning van de kosten die gepaard gaan met de toekenning van een leefloon, sociale steun en medische kosten bij de Belgische Staat en enkele andere schuldenaar, zoals de verschillende organismen van de sociale zekerheid.

In 2020 wordt ook verder gewerkt aan de ontwikkeling van de boekhoudinterface en WF DQR, de andere tools die de terugvordering bij de Belgische staat moeten verbeteren.

Hotline

De Hotline van het DSA/Notifications blijft ook in 2020 de onmisbare schakel tussen de eerstelijns sociale actie, de administratieve opvolging van de sectoren van de BO en de andere departementen zoals financiën en ontvangsten.

V. Vorming van het personeel

De vorming van DSA-ambtenaren blijft ook in 2020 een prioriteit gericht op een sterkere knowhow waardoor het maatschappelijk welzijn een meer prestatiegerichte weg inslaat.

Er wordt eveneens aandacht geschonken aan de continue vorming van de verantwoordelijken van de sociale antennes zodat zij hun ambtenaren een optimale ondersteuning kunnen bieden.

Het vormingsprogramma dat zich uitstrekt over 4 weken, vormt een fundamenteel aspect van de opleiding van de nieuw aangeworven maatschappelijke assistenten. De vorming zelf wordt permanent geëvalueerd zodat er steeds wordt ingespeeld op de actuele noden van de assistenten op het terrein.

In 2019 werd een module over daklozen toegevoegd aan de basisopleiding, en deze module wordt ook in 2020 voortgezet.

De Hotline blijft deelnemen aan de basisopleiding van nieuwe medewerkers. Er worden 2 sessies van 4 uur georganiseerd waarin het thema van uitbetalingsmodaliteiten aan bod komt.

De organisatie van de voortgezette opleiding of de meer diepgaande opleiding (georganiseerd na de basisopleiding van een maand) blijft ook in 2020 doorgaan. De verschillende projecten van de verschillende departementen worden onder de aandacht gebracht en toegelicht met het oog op het bevorderen van de samenwerking.

De opleiding agressiepreventie voor maatschappelijk assistenten en onthaalmedewerkers, georganiseerd door de Cel Agressiepreventie blijft behouden.

3. DEPARTEMENT TEWERKSTELLING EN SOCIALE ECONOMIE

Sinds 2012 worden de activiteiten van het OCMW met betrekking tot de tewerkstelling van rechthebbenden en tot de sociale economie gegroepeerd in het Departement Tewerkstelling en Sociale Economie, waardoor een nauwere samenwerking mogelijk is en er ook een synergie tot stand komt.

De begeleiding van de werkzoekenden gebeurt door de Pool Beroepsoriëntatie en de Pool Begeleide Tewerkstelling. De tewerkstelling wordt beheerd door de Pool Job Coaching en de Pool Prospectie en Partnership.

De projecten Sociale Economie zijn gegroepeerd in de Pool Vorming-Tewerkstelling. De Linnendienst met haar industriële wasserij blijft een buitengewoon voorbeeld van sociale economie in het Brusselse Gewest.

I. Tewerkstelling

Een algemene doelstelling voor 2020 is het opstellen van schriftelijke procedures voor alle processen die plaatsvinden binnen de verschillende polen. De ordonnantie van 28 maart 2019 met betrekking tot de inschakelingsvoorziening in het kader van artikel 60§7 van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn en het besluit van de Brussels Hoofdstedelijke regering van 23 mei 2019 treden in werking op 1 januari 2020 en impliceren enkele belangrijke wijzigingen voor alle betrokken partijen.

Er dient vooreerst te worden benadrukt dat de voorziening "artikel 60§7" voortaan de naam "**inschakelingscontract**" zal dragen. De nieuwe wetgeving voorziet de invoering van belangrijke voorzieningen zoals het Plan voor de Verwerving van Competenties, evenals middelen voor het organiseren van opleidingen tijdens het inschakelingscontract. Om de kwaliteit van deze begeleiding te vergroten, werden door het Gewest bijkomende middelen vrijgemaakt. De nieuwe wetgeving zal evenwel een aanzienlijke stijging tot gevolg hebben van de kost voor het ter beschikking stellen van werknemers in het kader van een inschakelingscontract bij privépartners met winstoogmerk, wat vermoedelijk een negatieve impact zal hebben op het aantal jobs voor ons publiek.

De samenwerking met Actiris blijft behouden in het kader van de Partnerschapsovereenkomst (2015-2020) en die de financiering toelaat van een deel van de begeleiding van de werkzoekenden, zoals het project Doorstroming naar werk ten gunste van de werknemers wiens inschakelingscontract teneinde loopt en die snel werk willen vinden op de reguliere arbeidsmarkt. De verlenging van deze samenwerkingsovereenkomst en van de doelstellingen vanaf 2021 zullen het voorwerp vormen van gesprekken tussen Actiris en de OCMW's binnen de Federatie van 19 OCMW's.

II. De Pool Beroepsoriëntatie

De taak van deze pool bestaat uit het realiseren van een sociaalprofessionele balans met de rechthebbenden doorgestuurd door het Departement Sociale Actie en een professioneel project op te stellen binnen een termijn van maximum 25 dagen, met een cv en eventueel ook een motiverend schrijven. De inschakelingsambtenaren van deze pool hebben als standplaats de sociale antennes van het Departement voor Sociale Actie (DSA).

In 2020 worden de acties gerealiseerd in 2019 voortgezet, met name de uitbreiding van de samenwerking met de maatschappelijke assistenten van de verschillende antennes van het DSA via regelmatige intervisies om zo het sociaalprofessioneel inschakelingsparcours van elke rechthebbende te verbeteren. Het doel is om erover te waken dat de sociale obstakels voor een tewerkstelling (problemen met kinderopvang, huisvesting, schuldenbeheer, verslavingen,...) worden aangepakt met een actieplan dat wordt opgesteld samen met de rechthebbende en dat er een begeleiding wordt voorzien door de bevoegde transversale diensten.

De nadruk zal komen te liggen op een betere afstemming, van bij het uitwerken van de sociaalprofessionele balans, tussen de nieuwe kandidaat-werkzoekenden en de vacante betrekkingen voor knelpuntberoepen in het kader van het inschakelingscontract. Er is veel werkgelegenheid als hotelbediende en arbeider in de sectoren van de renovatie, wegonderhoud of onderhoud van groene ruimten. Om de kandidaten zo goed mogelijk voor te bereiden, kunnen ze deelnemen aan de opleiding "Attitude op het werk" georganiseerd door het Departement Vorming.

Wat de werkzoekenden betreft wiens kennis van een van de twee landstalen, de attitude en/of de competenties een hindernis vormen voor tewerkstelling, zal de samenwerking met het Departement Vorming worden uitgebreid: via een doorverwijzing naar alfabetiseringscursussen of lessen Frans of Nederlands, naar modules waarin intensief aan de attitude en beroepsoriëntering ("Attitudes op het werk" of "Odysseus") kan worden gewerkt en naar beroepsopleidingen. In dit kader zal de samenwerking met Bruxelles Formation worden voortgezet met het oog op de uitwerking van korte opleidingsmodules voor bepaalde beroepen.

III. Pool Begeleiding Tewerkstelling

De taak van deze pool bestaat uit het begeleiden van de begunstigden in het kader van hun zoektocht naar werk op de reguliere arbeidsmarkt en/of in het kader van de inschakelingstewerkstelling.

De inschakelingsambtenaren worden georganiseerd per activiteitensector waardoor de zoektocht gericht kan verlopen.

In 2020 zal deze pool verder kandidaten blijven voorstellen voor de inschakelingstewerkstelling in het kader van de jobaanbiedingen van interne en externe partners.

In samenwerking met de Pool Beroepsoriëntatie en het Departement voor Sociale Actie wordt een driemaandelijks balans opgemaakt om de beschikbaarheid van de rechthebbenden te beoordelen alsook de doeltreffendheid van het actieplan in het kader van eventuele obstakels voor tewerkstelling en desgevallend de relevantie van de doorverwijzing.

Voor de betrokken rechthebbenden komt de nadruk eveneens te liggen op de informatie over de procedure voor de gelijkstelling van diploma's. De moeilijkheden die in dit kader optreden, worden opgetekend om het bestaande systeem te kunnen evalueren.

Een deel van ons publiek dat dreigt te stagneren in hun inschakelingsparcours wordt doorverwezen naar de module "Coup de pouce" georganiseerd door het Departement Vorming met als doel hen opnieuw te mobiliseren in hun zoektocht naar werk.

Het publiek dat autonoom is in zijn zoektocht naar werk wordt doorverwezen naar de maatregel 500 in samenwerking met de Mission Locale van Brussel.

Het schakelproject blijft ondersteuning bieden aan projectdragers in het kader van hun inspanningen om werk te creëren.

Begin 2020 wordt een nieuw samenwerkingsproject gelanceerd met de sector voor mentale gezondheidszorg dat wordt gesubsidieerd door 'ESF Vlaanderen'. De bedoeling is om de mensen met een zekere psychosociale kwetsbaarheid beter op te sporen en hun inschakelingsparcours te bevorderen. Dit project wil de banden aanhalen met de sector van mentale gezondheidszorg en wil een aantal maatschappelijke werkers opleiden en sensibiliseren voor deze problematiek. Voorts worden ook specifieke begeleidingsmethodes ontwikkeld die vervolgens kunnen worden verspreid.

IV. Pool Job Coaching (PJC)

De belangrijkste taak van de PJC bestaat uit het begeleiden van werknemers met een inschakelingscontract, PTP of SINE, evenals personen die werken in het kader van Stage First.

De PJC heeft een dubbele rol:

1) Instaan voor de begeleiding van werknemers met een inschakelingscontract of in stage First of werknemers met een contract in het kader van een doorstromingsprogramma (PTP – DSP) of een sociaal inschakelingsinitiatief (SINE) gedurende de volledige looptijd van het contract. In het kader van deze begeleiding ontvangen de jobcoaches ook sociale vragen van de werknemers die ze zelf behandelen of waarvoor ze de werknemers doorverwijzen naar de bevoegde diensten: SOBRU, de Dienst Huisvesting, de Dienst Schuldbemiddeling, enz.

2) Het aanspreekpunt zijn voor de interne partners en instellingen evenals voor externe partners die als initiatief van sociale economie worden erkend. Om het contact met deze partners te verbeteren en het overzicht te bewaren over de werknemers die er worden tewerkgesteld, wordt elke partner opgevolgd door een vaste jobcoach die de selecties organiseert en instaat voor de begeleiding van de werknemers bij hun sociaalprofessionele inschakeling. Voor de externe partners gebeurt de selectie door de Pool Prospectie die eveneens de rol van SPOC (single point of contact) op zich neemt.

Een fundamenteel doel van de PJC en de PPP in 2020 bestaat uit de implementatie van de modaliteiten vastgelegd in het Besluit van de regering van 23/05/2019 betreffende de inschakelingsvoorziening.

De jobcoaches zijn belast met:

- De uitwerking van een plan voor de verwerving van competenties.
- Zoeken naar opleidingen voor de werknemers met een inschakelingscontract (in samenwerking met het Departement Vorming).

- Het voorzien van 3 evaluatiemomenten tijdens de duur van het contract.
- Minstens één opvolging per kwartaal van de werknemers met een inschakelingscontract.
- De sensibilisering en begeleiding van werknemers met een inschakelingscontract met het oog op de erkenning van hun competenties.

Om de jobcoaches te helpen bij het uitvoeren van deze taken, worden nieuwe procedures uitgewerkt en werd de workflow aangepast om alle informatie met betrekking tot deze begeleiding te kunnen groeperen en de te respecteren termijnen op een doeltreffende manier te kunnen opvolgen.

Het Besluit van 23/05/2019 voorziet eveneens financiële steun aan het OCMW waarmee de Pool Job Coaching kan worden uitgebreid om deze begeleiding gericht op het verwerven van competenties te realiseren. Het budget van 2020 voorziet 7,5 extra VTE en 1 leidinggevende coach (met als doelstelling 1100 VTE met een inschakelingscontract). Dit houdt in dat er eind 2019 en begin 2020 zal moeten worden ingezet op de aanwerving, opleiding en coaching van deze nieuwe collega's.

Als gevolg van de wens van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering was in 2018 reeds werk gemaakt van de harmonisering van de praktijken van terbeschikkingstelling in het kader van art. 60§7 via nieuwe modellen van kaderovereenkomsten of individuele overeenkomsten. Deze nieuwe modellen worden door ons OCMW gebruikt sinds 1/01/2018 voor alle partners. In 2018 werden in het kader van een werkgroep onder leiding van de Federatie van 19 Brusselse OCMW's verschillende gezamenlijke tools ontwikkeld. Het betreft tools voor de functieomschrijving, het plan voor de verwerving van competenties, de evaluatie van het inschakelingsparcours van de werknemer en de analyse van de samenwerking met de potentiële partner. In de loop van 2019 heeft het Departement Tewerkstelling en Sociale Economie het plan voor de verwerving van competenties en de evaluaties grond herwerkt om er operationele tools van te maken. Deze tools zullen als basis dienen voor de documenten voorzien in het besluit van 23/05/2019. De validering van de gezamenlijke tools is momenteel aan de gang in de SPI Commissie van de Federatie van Brusselse OCMW's.

In het kader van het door Actiris gesubsidieerde project Doorstroming naar Werk, staan de jobcoaches ook in voor de begeleiding na afloop van het inschakelingscontract van de werknemers die ze tijdens hun contract hebben opgevolgd. In 2019 werd een tool ontwikkeld in de DE workflow die het beheer van deze dossiers gemakkelijker maakt. Het doel voor 2020 bestaat erin om de methodologische coaching voor de jobcoaches voort te zetten met het oog op een kwalitatieve begeleiding van elke werknemer. Het uiteindelijke doel is uiteraard om ervoor te zorgen dat ons publiek zich sneller integreert op de arbeidsmarkt.

Voor de werknemers voor wie de stap naar de arbeidsmarkt nog te groot is en die geen goed gedefinieerd professioneel plan hebben, zal de PJC in 2020 individuele en collectieve modules blijven organiseren in het kader van de maatregel 500. De samenwerking met Mission Locale van Brussel blijft in dit kader behouden.

Het project "De Brigade van de Kasseileggers" ontwikkeld door de Stad in het kader van het duurzaam wijkcontract de Marollen maakt de aanwerving mogelijk van 6 werknemers met een inschakelingscontract die in dit knelpuntberoep zullen worden opgeleid en zullen worden begeleid door ervaren stadsarbeiders tijdens de volledige duur van hun contract. Het doel is om hen de kans te bieden om op het einde van hun inschakelingsparcours hun verworven competenties te laten valideren in een Centrum voor de Erkenning van Competenties. Om dit project alle kans op succes te geven, wordt extra begeleiding voorzien door een job coach.

In 2020 zal de impact worden geanalyseerd voor onze rechthebbenden en onze partners van de hervorming van de voorzieningen SINE (Sociaal inschakelingsinitiatief) en PTP

(Doorstromingsprogramma) voorzien in het Besluit van de Brussels Hoofdstedelijke regering van 16 mei 2019 betreffende de maatregel voor inschakelingsbanen in de sociale economie dat in werking treedt op 1 januari 2021.

V. Pool Prospectie en Tewerkstelling (PPT)

De taak van deze pool is de prospectie van nieuwe functies bij potentiële werkgevers. De pool vormt het aanspreekpunt voor de klantendienst (SPOC) voor alle externe partners met een werknemer die ter beschikking wordt gesteld in het kader van inschakelingsbanen. De PPP organiseert eveneens de selecties bij privé-partners en beheert de klachten van de partners in samenwerking met de PJC.

In 2018 heeft de PPP nieuwe procedures ingevoerd voor de ondertekening van overeenkomsten en de opvolging van de betaling van de facturen met betrekking tot de terbeschikkingstellingen van de partners. Meerdere partners leefden de betalingstermijnen niet na en na een aantal aanmaningen werden de werknemers er weg gehaald. Voor de oude partners die niet bereid waren tot het ondertekenen van een afbetalingsplan of die dat plan niet respecteerden, werden dagvaardingdossiers opgesteld. In 2019 bleven de opvolging van deze procedures en de prospectie bij privépartners van fundamenteel belang.

In 2020 zal worden stilgestaan bij de taken en werking van de PPP rekening houdend met de vele uitdagingen in deze nieuwe legislatuur met betrekking tot de maatregel van inschakelingsbanen.

Gezien de gestegen kost in geval van een terbeschikkingstelling van een werknemer met een inschakelingscontract in de privésector, zal de prospectie meer moeten gericht worden naar andere sectoren of moet zij "op maat" worden gevoerd vertrekkende van de competenties en ervaring van de kandidaten. Deze Pool moet ook werk maken van een verduurzaming van de jobs bij de partners door de regionale tewerkstellingsformules te promoten.

De PPP is tevens belast met het onderzoeken van de toekennings- en verlengingsvoorwaarden van de samenwerking met de vzw's die gevestigd zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (met een bedrijfsdoel dat betrekking heeft op cultuur, het sociale, gezondheid, vorming en onderwijs of sport) en de verenigingen CH XII en XIIbis die verder kunnen blijven genieten van het huidige voordeeltarief van 800€ per maand of een ander voordeeltarief, mits een gemotiveerde beslissing van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn waarin de compensatie wordt toegelicht wegens een missie van algemeen belang die door de externe gebruiker naar waarde wordt geschat.

Tot slot zal de cel belast met de loonfacturatie van de werknemers met een inschakelingscontract en het beheer van de subsidies zal worden gereorganiseerd. Het doel is om tot een optimale organisatie te komen binnen de PPP, met onder meer een kwalitatieve klantendienst voor de partners en om de nieuwe verplichtingen inzake facturatie bepaald in het besluit van 23/05/2019 te implementeren.

VI. Pool Vorming-Tewerkstelling

De Pool Vorming-Tewerkstelling groepeert twaalf projecten van sociale economie met als doel het bevorderen van de sociaalprofessionele inschakeling van de rechthebbenden van het OCMW door hen in het kader van een inschakelingscontract werkervaring aan te bieden

en een opleiding in uiteenlopende sectoren zoals het onderhoud van kantoren, van groene ruimten, naaien, verkoop, enz.

Deze activiteiten beantwoorden aan de noden van een kwetsbaar publiek dat niet voldoet aan de vereisten van de arbeidsmarkt of voor wie de vereisten onbereikbaar zijn.

Bepaalde van deze activiteiten werden ontwikkeld samen met de vzw Job Office.

In 2019 werd het Pacheco Instituut in afwachting van de uitvoering van de renovatiewerken 24/24 en 7/7 voorzien van toezicht.

In 2019 werd het project voor circulaire economie Cyclup verder ontwikkeld. Het project omvat een sorteercentrum, een winkel voor tweedehandskledij, een schrijnwerkerij en een atelier-boetiek. Het sorteerproces zal worden voortgezet terwijl het zero waste productenaanbod verder wordt ontwikkeld; er wordt werk gemaakt van de huisstijl van het project (logo, uitstalramen, flyers,...), er zal worden deelgenomen aan sensibiliseringsacties en er worden workshops georganiseerd voor bewoners met als thema de kringlooeconomie.

Deze ontwikkelingen resulteerden in een betere klantenservice, een toename van het aantal bezoekers en van de opbrengsten en vooral in de uitbreiding van de begeleiding en vorming van werknemers die bezig zijn met hun sociaalprofessioneel inschakelingsparcours.

We herinneren eraan dat een van de doelstellingen erin bestaat om onze werknemers gevoelig te maken voor het belang van afvalbeheer en milieubescherming in het algemeen.

In het kader van het duurzaam wijkcontract Marollen werd een project voor de recuperatie en reparatie van huishoudtoestellen bestudeerd.

Dat project wil de levensduur van deze producten op lokaal niveau gaan verlengen, aan de hand van een dienstverlening van terugname en herstelling van apparaten, thuisherstellingen en preventief onderhoud. Het project zou eveneens tewerkstelling creëren en opleidingsmogelijkheden genereren in het domein van de elektromechanica voor personen voor wie de stap naar de arbeidsmarkt zeer groot is. Op termijn zal 1 lesgever 3 werknemers met een inschakelingscontract begeleiden.

De activiteit van het onderhoudsteam Relocto en van het onderhoudsteam voor groene ruimten, Ecoflore, werd voortgezet bij bestaande klanten maar kende ook een uitbreiding met nieuwe werven (Buurthuizen). Deze ontwikkeling is ook mogelijk dankzij de klantenwerving en het antwoorden op projectoproepen in het kader van openbare aanbestedingen. In het kader hiervan werd de opdracht voor het onderhoud van de vroegmarkt aan de Werkhuizenkaai 23-23 in september 2019 toegekend aan het OCMW van de Stad Brussel voor de 5 komende jaren. Het team van Relocto-Mabru zal bijgevolg tot in september 2024 zijn activiteiten verder kunnen zetten. Er zal evenwel een belangrijke investering vereist zijn in het machinepark voor het onderhoud van het wegdek om de voorwaarden van het lastenboek te vervullen en de kwaliteit van het geleverde werk op deze site te garanderen.

De activiteit van het schoonmaakproject PC kon inspelen op de vraag van partners zoals Job Office en Renobru en verzekert ook het onderhoud van het volledige computerpark van de OCMW-diensten.

In 2020 worden de volgende acties ondernomen:

- Implementeren van de nieuwe ordonnantie van 23 juli 2018 betreffende de erkenning en steun van sociale ondernemingen en zijn twee uitvoeringsbesluiten van 20 december 2018 en 6 mei 2019. In het kader hiervan moet een hele reeks nieuwe verplichtingen worden nageleefd, met name inzake de participatie van de werknemers en het opstellen van een inschakelingsprogramma.

In september 2019 werd een aanvraag ingediend bij de regionale autoriteiten om voor alle activiteiten van sociale economie van het OCMW een erkenning te krijgen

als Openbaar initiatief van sociale economie (categorie 1). Begin 2020 zal een aanvraag voor machtiging en compensatie moeten worden ingediend om de winst van de inschakelingsbanen met een hogere subsidie in het kader van de sociale economie in het OCMW te houden.

- Uitbreiden van de bestaande activiteiten en onderzoeken hoe de activiteiten van Cyclup kunnen worden gedecentraliseerd naar andere wijken.
- Ontwikkelen van het recuperatieproject van elektrische huishoudtoestellen in het kader van het duurzaam wijkcontract de Marollen met de aanwerving van een lesgever, de inrichting van een lokaal dat dienst zal doen als atelier en opslagplaats, de investering in gereedschap en de aanwerving van drie ambtenaren met een inschakelingscontract.
- Prospectie van nieuwe klanten voor de teams van onderhoud, ruitenwassen en groene ruimten.
- Project Bruynpark: In een eerste fase zal Ecoflore een compostzone voorzien in Bruyn West, met een oppervlakte van 200 m² om het groenafval van de Buynsite (+/- 5.500 kg/jaar) te composteren. Dit is een evolutief project dat na 6 maanden zal worden geëvalueerd met alle betrokken partijen.
Ecoflore zal de bewoners van Bruyn eveneens inwijden in het beheren en bewerken van de moestuinen in samenwerking met de Buurthuizen.

VII. Linnenfabriek

De Linnenfabriek baat al tientallen jaren een ziekenhuiswasserij uit. De hoofdactiviteiten omvatten het verhuren en onderhouden van beddengoed, operatielinnen, werkkledij en het onderhouden van het linnen van rusthuisbewoners. Het cliënteel bestaat uit hospitalen, klinieken, rusthuizen en een reeks van diverse klanten. Onze fabriek is ISO 9001 gecertificeerd sedert 2000 en heeft in 2019 de vernieuwing verkregen van zijn ISO 9001 certificaat versie 2015. De fabriek ontving tevens in 2017 het ISO 14001 certificaat (beheer van milieugerelateerde aspecten). De Linnenfabriek streeft aldus voortdurend de beste kwaliteit en hygiëne na in het kader van de duurzame ontwikkeling.

De laatste jaren werd de linnenfabriek getekend door de volgende gebeurtenissen:

- 2007: modernisering van de wasserij;
- 2011: bouw van een paviljoen voor het verwerken van het bewonerslinnen;
- 2012: renovatie van de opslagplaatsen van schoon linnen en aankoop van een beheerssoftware;
- 2017: akkoord over een vervangingsplan van de machines van meerdere sectoren;
- 2018: realisatie en uitvoering van het verbeteringsplan.

Deze modernisering moesten een groei van zijn activiteiten mogelijk maken.

Op commercieel vlak

In het 2de deel van 2018 en in 2019 steeg het zakencijfer met +/-6%, deels als gevolg van de gewijzigde interne werking. Het investeringsplan wordt momenteel tot uitvoering gebracht en loopt teneinde in het eerste semester van 2020. Er wordt voorzien om een nieuwe wasstraat te installeren, een nieuwe kalenderlijn en een nieuwe afwerkingstunnel. Deze 3 belangrijke investeringen zullen een extra garantie bieden om in te spelen op alle opportuniteiten die de fabriek zal krijgen om het zakencijfer te stijgen zonder dat de reële kosten de hoogte in gaan.

Evolutie van het omzetcijfer in de laatste 5 jaar:

<i>Clients Int-Ext</i>	<i>Cluster</i>	<i>CUMUL REEL 2018</i>	<i>CUMUL REEL 2017</i>	<i>CUMUL REEL 2016</i>	<i>CUMUL REEL 2015</i>	<i>CUMUL REEL 2014</i>
		<i>decembre</i>	<i>0,60%</i>	<i>1,68%</i>	<i>-0,68%</i>	<i>4,22%</i>
	TOTAUX :	7.061.694	6.769.275	6.728.753	6.617.595	6.662.917
Externe	10 - IRIS	3.941.940	3.909.365	3.870.561	3.842.850	3.894.899
Interne	21 - CPAS B - HOP+HOME	656.411	641.615	616.756	608.554	614.247
Interne	30 - CPAS B - DIVERS	18.135	16.592	24.513	23.560	10.450
Externe	41 - Ville BXL + LCB	191.816	185.813	185.191	171.994	158.946
Externe	40 - Extérieur	2.253.391	2.015.891	2.031.732	1.970.637	1.984.375
	<i>Total facturé / jour</i>	28.023	26.862	26.491	26.157	26.652
	<i>Jours</i>	252	252	254	253	250
	<u>Part du revenu</u>					
Externe	10 - IRIS	55,8%	57,8%	57,5%	58,1%	58,5%
Interne	21 - CPAS B - HOP+HOME	9,3%	9,5%	9,2%	9,2%	9,2%
Interne	30 - CPAS B - DIVERS	0,3%	0,2%	0,4%	0,4%	0,2%
Externe	41 - Ville BXL + LCB	2,7%	2,7%	2,8%	2,6%	2,4%
Externe	40 - Extérieur	31,9%	29,8%	30,2%	29,8%	29,8%

Ondanks de sterke concurrentie op de markt van de wasserijen behoudt de fabriek een marktaandeel, met zelfs een kleine groei van 4,3 %.

Op productievlak

De huidige activiteiten zijn:

- Verhuur en onderhoud van plat en vergelijkbaar linnen (beddengoed, hotelwezen...)
- Verhuur en onderhoud van operatielinnen.
- Verhuur en onderhoud van werkkledij voor ziekenhuizen en gelijkaardig.
- Verhuur en onderhoud van zwabbers.
- Onderhoud van het linnen van bewoners en vergelijkbaar.
- Beheer van het linnen bij de klant.

De uitbreiding van de productie blijft vooral gericht op de veelzijdigheid van onze medewerkers om in overeenstemming te zijn met de vragen van ons cliënteel, de opleiding van het personeel via de uitwerking van werkprocedures (functies-taken, veiligheid, hygiëne) en modi operandi.

We blijven gefocust op de verbetering van de werkposten om het werk minder zwaar te maken voor het personeel, en zonder aan productiviteit in te boeten.

Evolutie van de gemiddelde productie per maand 2017 – 2019 :

		<u>LAVAGE</u>	<u>CALANDRAGE</u>	<u>FINITION (hors tables)</u>	
		<u>Total KG</u>	<u>Total</u>	<u>Steam</u>	<u>Autres</u>
	Nb de jours	KG	Nb de pièces	Nb de pièces	Nb de pièces
Moy. Mensuelle de l'année 2019	21	345.391	363.260	140.212	299.603
	Par jour =>	16.447	17.298	6.677	14.267
	Par sem =>	82.236	86.491	33.384	71.334
Moy. Mensuelle de l'année 2018	22	344.580	345.675	146.646	327.732
	Par jour =>	15.663	15.713	6.666	14.897
	Par sem =>	78.314	78.563	33.329	74.485
Moy. Mensuelle de l'année 2017	21	328.908	323.372	135.624	332.226
	Par jour =>	15.662	15.399	6.458	15.820
	Par sem =>	78.311	76.993	32.291	79.101
Ecart 2019 vs 2018 sur quantité produites par mois		811	17.585	-6.434	-28.129
		0,2%	5,4%	-4,7%	-8,5%
Ecart 2019 vs 2018 sur moyenne par jour		784	1.586	11	-630
		5,0%	10,1%	0,2%	-4,2%

We wijzen op de toegenomen verwerkte volumes in 2019 ten opzichte van 2018, meer bepaald voor de afdelingen wassen en kalanders.

Op vlak van de dienstverlening aan de klant

In 2017 en 2018 hebben we een logistieke cel opgericht die alle activiteiten groepeerd die klantgerelateerd zijn, gaande van de invoer van de bestelling van de klant, de verzending, het transport en desgevallend ook het beheer van het linnen van de klant. Het doel van deze organisatie is een betere kwaliteit van de dienstverlening door de Fabriek evenals een snellere respons.

In 2019 is het logistieke departement volop actief. De fabriek heeft een toepassing ingevoerd voor het beheer van "afwijkende vragen" van het cliënteel, met als doel de antwoordtijd naar klanten te beperken en te beschikken over een werkbasis om de punten van verbetering te definiëren.

Op informaticavlak

De software LAVINPRO die in 2012 werd aangekocht, wordt de referentiesoftware waarin alle activiteiten met betrekking tot het bewonerslinnen worden geïntegreerd. In 2020 wordt het UHF controlesysteem voor plat linnen geïmplementeerd.

Als speler van de sociale economie

We willen de rol benadrukken die de Linnenfabriek speelt binnen de professionele inschakeling. Momenteel stelt de fabriek in haar verschillende afdelingen 53 personen te werk in het kader van een contract art 60§7.

De fabriek wordt door de FOD Maatschappelijke Integratie erkend als initiatief van sociale economie maar zal in 2020 eveneens zijn erkenning en machtiging van het Gewest moeten bekomen om te kunnen blijven genieten van inschakelingsbanen met een verhoogde subsidie in het kader van de sociale economie.

Naast de dagelijkse omkadering door de ploegleiders, is er een specifieke medewerker die instaat voor het onthaal, de opleiding en coaching van de werknemers.

4. DEPARTEMENT VORMING

De meerderheid van de activiteiten georganiseerd door het Departement Vorming blijft zich situeren binnen het luik van de voorbereidende opleiding, als voorbereiding op een sociaalprofessionele inschakeling voor het grootste deel van ons publiek. Maar ook als sociale activiteit voor een aantal oudere personen met het oog op hun sociale integratie in de maatschappij.

Het publiek dat wordt opgevolgd in het Departement Vorming heeft doorgaans weinig beroepservaring, is laaggeschoold deels omdat ze voortijdig stoppen met studeren, zeker de jongeren onder hen, en beheerst geen van onze nationale talen; dit publiek ondervindt problemen bij het realiseren van zijn professioneel project en op sollicitatiegesprekken. Er werden opleidingsprogramma's en programma's voor individuele begeleiding ontwikkeld om deze obstakels uit de weg te ruimen en te anticiperen op de tewerkstelling.

We stellen vast dat we onze pijlen moeten richten op een aanbod van opleidingen die de sociale kloof verkleinen, de tewerkstelbaarheid van de Brusselse werkzoekenden doet toenemen en dat we de personen die tewerkgesteld zijn in het kader van een contract art.60§7 moeten blijven steunen bij het verwerven van competenties met het oog op hun professionele inschakeling maar ook dat er moet blijven ingezet worden op de vorming van wie die deze personen met een contract art.60§7 omkaderen. We stellen ook vast dat bepaalde personen moeilijkheden ondervinden om zich te integreren in het werkmilieu en er niet in slagen om de door de werkgevers en partners verwachte houding aan te nemen, met soms zelfs een slechte afloop tot gevolg.

Het is op grond van deze vaststellingen dat we onze activiteiten ontwikkelen en opleidingsprogramma's en workshops opstellen die zowel beantwoorden aan de behoeften van het publiek als aan de vereisten van de beroepswereld, zowel voor de tewerkstelling als tijdens de looptijd van een contract art. 60§7.

Investeren in een opleiding in voorbereiding op de tewerkstelling en het stimuleren van de competenties van werknemers met een contract art. 60§7 zijn twee prioritaire pijlers geworden van het Departement Vorming.

Vorming met het oog op een duurzame inschakeling is van fundamenteel belang. Daarom blijven wij een opleidingstraject voorstellen dat aan elkeen toelaat om een aangepast traject uit te stippelen in functie van zijn mogelijkheden, verworvenheden en wensen.

I. Perspectieven voor 2020

Op grond van de hierboven toegelichte vaststellingen zal het Departement Vorming zijn acties voortzetten en zijn aanbod van collectieve opleidingen verder uitbreiden om de competenties van de uitkeringsgerechtigden te versterken, zowel in voorbereiding op een tewerkstelling als tijdens de looptijd van een contract art.60§7.

1. Acties op vlak van individuele opvolging

- Verbeteren van de oriëntatie en de kwaliteit van de begeleiding van de gebruikers om zo de slaagcijfers en ook het aanwezigheidscijfer op te trekken.

- Invoeren van een opleidingsprogramma voor de Opleidingsverantwoordelijken met het oog op het optimaliseren van de methodes en tools voor de begeleiding van de uitkeringsgerechtigden in hun integratieparcours concept voor het sturen van het traject).
- De kennis van het Brusselse opleidingsnetwerk verder blijven uitbreiden door opleidingsorganisaties uit te nodigen om hun activiteiten te komen voorstellen, door beurzen bij te wonen gewijd aan opleidingen.
- Onze samenwerking met andere partners van Brusselse opleidingen uitbreiden om onze uitkeringsgerechtigden zo goed mogelijk door te verwijzen.

2. Acties in voorbereiding op een opleiding voor jongeren van 18-30 jaar

- Voortzetten van het "Odyssée" project: het doel van dit project is om aan jongeren onder de 30 jaar zonder getuigschrift hoger secundair onderwijs voor te stellen om bepaalde vaardigheden aan te leren aan de hand van een vooropleiding die uiteindelijk uitmondt in ofwel de inschrijving voor een welbepaalde opleiding, hetzij in een tewerkstelling. Om dit te realiseren slaan het Departement Vorming (met een expertise op vlak van vorming) en het Departement Tewerkstelling en Sociale Economie (met een expertise in het tewerkstellingsproces en het zoeken van partners) de handen in elkaar om een collectieve aanpak te ontwikkelen met als doel een aanbod van individuele begeleiding-opleiding.
- Voortzetten van de "gepersonaliseerde pedagogische ateliers": dit project biedt aan jongeren tot 25 jaar een vernieuwende pedagogische aanpak aan, waarbij basiskennis wordt verstrekt aan elke meerderjarige die zijn school niet heeft afgemaakt. De pedagogische activiteit van de gepersonaliseerde pedagogische ateliers is opgebouwd rond een centrum van pedagogische hulpmiddelen die bedacht en aangebracht worden door een pedagogisch team. Dankzij deze methode kunnen de personen in kwestie en door toedoen van de lesgever toegang krijgen tot de content die ze nodig hebben om de vooropgestelde doelstellingen in het individueel opleidingscontract te bereiken. Het betreft dus een aanpak van alternatief leren met het oog op het volgen of hernemen van een beroepsopleiding of het behalen van het getuigschrift voor secundair onderwijs, met op termijn de integratie op de arbeidsmarkt. Deze aanpak garandeert de ontwikkeling van het autonoom leren en kadert in een optiek van permanente educatie.

3. Acties van vooropleiding, in voorbereiding op de tewerkstelling

- Het voortzetten van de intensieve alfabetiseringscursussen op basis van een programma van 21 uur per week. Al naar gelang van hun niveau krijgen de deelnemers eerst de nodige mondelinge basiskennis aangereikt. In een tweede fase krijgen ze ook les over het leven in België (burgerschap en Belgische instellingen, hoe schulden voorkomen, huisvesting, onderwijs, cultuur, gezondheid, ...)
- Voortzetten van het project "Coup de Pouce": deze opleiding is gebaseerd op een collectieve begeleiding in de vorm van workshops rond zelfvertrouwen, zelfbeeld, zich nuttig voelen en de link met de maatschappij voor personen die negatieve ervaringen hebben met sollicitatiegesprekken en/of te kampen kregen met problemen op sociaal vlak, op het werk of op school...
- Voortzetten van de opleiding "Work Attitude": bepaalde gedragingen en houdingen zijn onontbeerlijk wanneer men werk zoekt. Hoe een positieve houding aannemen? Hoe een

professionele houding aannemen? Voor nogal wat werkgevers/partners is een professionele houding belangrijker dan de technische vaardigheden die kunnen verworven worden tijdens de looptijd van het arbeidscontract. Een positieve ingesteldheid (teamspirit, respect, doeltreffende communicatie,...) is noodzakelijk om werk te vinden en vooral om het te kunnen behouden. Tijdens de "Work Attitude" workshops wordt uitgelegd welke houding door de werkgever wordt verwacht en worden concrete situaties aangepakt.

- Voortzetten van de korte opleidingen in het domein van de bouw in samenwerking met Bruxelles Formation. De opleidingsprogramma's zullen laaggeschoolden de kans bieden om de vaardigheden te verwerven die nodig zijn om sneller werk te vinden.
- Invoeren van een computermodule om de strijd aan te gaan met de digitale kloof.

4. Acties voor personen met een contract art.60§7

- Voortzetten en uitbreiden van de interne lessen Frans voor personen met een contract art.60§7 die al een basiskennis hebben maar die hun kennis moeten vervolmaken om hun proces van professionele inschakeling niet nog meer te vertragen.
- Intensiveren van de opleiding van nieuwe werknemers in het kader van een contract in toepassing van artikel 60§7 (Informatie over het arbeidscontract, veiligheid op het werk, voorkomen van schuldenoverlast, opleiding "handling van lasten").
- Voortdurend blijven ontwikkelen van opleidingen met een bijzondere aandacht voor de functieomschrijvingen.
- Invoeren van een opleiding "administratief bediende" in samenwerking met Bruxelles Formation.

5. Acties van communicatie en samenwerking met de departementen

- Ontwikkelen van tools om de verschillende projecten en acties van het Departement meer zichtbaarheid te geven: brochures, folders, evaluatie van de resultaten ...
- De tewerkstellingspartners in het kader van artikel 60§7 informeren en sensibiliseren en hen overtuigen van het belang van een voortgezette opleiding die noodzakelijk is met het oog op het vinden van een job op de arbeidsmarkt.
- Opmaak van een opleidingscatalogus bestemd voor de externe diensten en partners.
- Ontwikkelen van een synergie met de opleidingscentra en gezamenlijke werkmethodes uitwerken en acties voeren met het oog op een betere opvolging van het publiek.
- Promoten en uitbreiden van de transversaliteit tussen de verschillende diensten en optimaliseren van het uitwisselen van informatie tussen de verschillende spelers op het terrein.
- Versterken van de synergie met het Departement Tewerkstelling.

5. HET DEPARTEMENT INSTELLINGEN EN MEDISCHE ZORG (BEJAARDEN, MENSEN MET EEN BEPERKING EN KINDEREN)- DIMZ:

De activiteiten van het Departement van de Instellingen en Medische Zorgen (DIMZ) hebben voornamelijk betrekking op drie categorieën: bejaarden, jongeren en gehandicapten. Het DIMZ is onderverdeeld in vier grote sectoren:

- de instellingen voor bejaarden,
- de instellingen en diensten voor mentaal gehandicapte volwassenen,
- de instellingen en diensten voor kinderen en jongeren,
- de ondersteuning ten huize en de begeleiding van bejaarden.

De algemene directie draagt zorg voor de uitwerking van algemene doelstellingen die gemeenschappelijk zijn voor de instellingen en de diensten van het departement en verzekert hun algemeen beheer, ten einde het toezicht, de coördinatie en de ondersteuning te garanderen van de verschillende acties die gevoerd worden ten gunste van de ten laste genomen personen.

a. Activiteit

- Opvolging van de activiteit van de verschillende instellingen en diensten via de invoering van beheersindicatoren, de organisatie van regelmatige ontmoetingen met de directies van de instellingen, enz.
- Mee definiëren van de beleidsmatige aanpak inzake de begeleiding thuis en sturen van de uitvoering van de richtlijnen van de Stad/OCMW.

b. Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- Globaal sturen van het project dat het leefproject van de instelling vertaalt in projecten eigen aan elke instelling.
- In samenwerking met De Brusselse Keukens opstarten en leiden van het overgangproject van de levering van maaltijden op dienbladen naar een leveringssysteem van maaltijden in vrac.
- Activeren en leiden van werkgroepen met het oog op het versterken van de transversaliteit tussen de instellingen op vlak van begeleiding en zorgverlening (vb.: mogelijkheid tot het organiseren van gespecialiseerde raadplegingen in de instellingen, samenwerking met de artsen, enz.)
- Consolideren van het onthaal van studenten in het kader van burgerstages in samenwerking met de Stad Brussel.

c. Personeel en organisatie van het werk

- Opvolging van het globaal actieplan met betrekking tot de reorganisatie van de hoteldiensten in alle rusthuizen.
- Activeren van beroepsgerichte coördinatievergaderingen: tussen paramedische coördinatoren, referentiepersonen voor dementie, verantwoordelijken van de hoteldiensten, enz.
- Invoering, via de begeleidende coördinatieverpleegkundige van een onthaalbeleid voor nieuw aangeworven zorgkundigen (in een 1ste fase).
- Organisatie van korte informatiesessies en opleidingen in de instellingen (“De middagen van de nursing”).
- Activeren en sturen van werkgroepen met het oog op een grotere transversaliteit tussen de rusthuizen (vb.: facturatieproces).

d. Werken en infrastructuur

- Globale opvolging van de herstructureringswerken van de rusthuizen in samenwerking met de directie van het Departement der Werken.
- Betrokkenheid bij het New Pacheco project en het project voor de opening van een zesde rusthuis.

I. INSTELLINGEN VOOR SENIOREN

1. HUIS HEIZEL

a. Activiteit

- Capaciteit van 131 bedden.
- Gemiddelde bezettingsgraad 2019 : 91,08 % (gemiddelde bezetting: 121,9 bewoners).
- Toegenomen erkenning van 131 bedden naar 148 in februari 2020.
- Gemiddelde bezettingsgraad voorzien voor 2020 (met de gestegen erkenning naar 148 bedden in februari 2020): 91,55% (gemiddelde bezetting voorzien van 135,5).

b. Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- Wifi voorzien in het hele gebouw.
- Onthaal van studenten tijdens de blokperiode.
- Onthaal van jongeren in het kader van diensten van algemeen nut.
- Actieplan met het oog op het verminderen van het aantal valpartijen in de eenheid “De zwaluw”.

c. Personeel en organisatie van het werk

- Voortzetten van de coaching van het team van de gespecialiseerde leefeenheid "Parkiet" voor bejaarden met de ziekte van Alzheimer of een gelijkaardige aandoening.
- Ontwikkeling van een interne opleidingsmodule voor het personeel: "in de huid van de bewoner" gebaseerd op een simulatie van ouderdomssymptomen, dementie.
- Reorganiseren van de leefeenheden (van 3 naar 4 units).
- Nieuwe uniformen voor het personeel die minder de sfeer van een ziekenhuis oproepen.
- Aanwerven van een psycholoog voor een betere multidisciplinaire behandeling van de bewoners; in het bijzonder voor familieleden van bewoners in vegetatieve toestand;
- Overgang voor een deel van de bewoners van de maaltijdbedeling op een dienblad naar een systeem in vrac.

d. Werken en infrastructuur

- Heropening van een gerenoveerde vleugel voor RH bewoners ("Nachttegaal" - 18 eenpersoonskamers).
- Heraanleg van de tuin van de instelling.
- Het bestaande gebouw renoveren: aanpassing aan de GGC-normen;.
- Vervanging van de bestaande dubbele lift.
- Vervanging van de verlichting van het gebouw met het oog op energiebesparingen.
- Vernieuwen van de signalisatie van het gebouw zodat de bewoners er zich gemakkelijk kunnen oriënteren, en om het gebouw aantrekkelijker en zichtbaarder te maken.
- Renoveren van de onthaaldesk om die aantrekkelijker te maken en de toegang veiliger.
- Uitbreiding door toevoeging van een veranda van het restaurant op de begane grond om plaats te bieden aan 18 extra bewoners.

2. TER URSULINEN

a. Activiteit

- Stijging van de capaciteit van 131 naar 168 bedden met ingang van 1 januari 2020.
- Geleidelijke toename van het aantal bezette bedden in de loop van het jaar: van 131 bezette bedden (januari 2020) naar 144 bezette bedden (december 2020).
- Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 137,5.
- Gebudgetteerde bezettingsgraad: 81,85%.

b. Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- Voorzien van 3 eethoeken op de verdiepingen.
- Heraanleg van de tuin, de toegangen tot de tuin en de verschillende zones in functie van de verzoeken van de bewoners en de partners die van de site gebruik maken.
- Hernemen (na afloop van de werken) van de organisatie van grote evenementen in de instelling zoals het buurtfeest, concerten (in de kapel),...
- Betrekken van families en uitbouwen van vrijwilligerswerk in het dagelijkse leven van de instelling
- Ontwikkeling van duurzame generatieoverschrijdende partnerships op de site van de Ursulinen. Enerzijds met het kinderdagverblijf en anderzijds met la Rose des Vents (partnership dat van start is gegaan in 2019).
- Voortzetting en ontwikkeling van externe partnerships: de Musea voor Schone Kunsten, De Munt, CC Les Brigittines, OC De Markten, de wijkscholen, Frikshaw, Recyclart, ...

c. Personeel en organisatie van het werk

- Overgang voor een deel van de bewoners van de maaltijdbedeling op een dienblad naar een systeem in vrac.
- Integratie van nieuwe leefzones in de organisatie van het werk.

d. Werken en infrastructuur

- Voortzetten en voltooiën van de renovatie- en aanpassingswerken aan de GGC-normen die aangevat werden in 2014.
- Heraanleg van de tuin en van het Café Ernest, de cafetaria in het midden van de tuin.
- Relooking van de Impérial zone (15 kamers) waarbij ze worden afgestemd op de nieuwe kamers.
- Oprichting van 4 ontspanningsruimten in de zone van de RVT-bewoners.
- Inrichting en installatie van een afwerkingskeuken in het gebouw.
- Installatie van het IPTV-systeem in 90 kamers.
- Opening van de nieuwe cafetaria voor de bewoners en hun families.

3. RESIDENTIE SINT-GEERTRUIDE

a. Activiteit

- Aantal bezetbare bedden: 163,8
- Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 149,3
- Gebudgetteerde bezettingsgraad: 91,10%

b. Personeel en organisatie van het werk

- Aanwerving van een psycholoog en een opvoeder gespecialiseerd in animatie.
- Aanwerving van twee werkkrachten voor hoteldiensten.
- Structureren van de pool administratie.
- Intensivering van de opleidingen rond communicatie en psychogeriatric bestemd voor al het personeel.
- Overstap van een “ziekenhuisuniform” naar een gewone kledij.
- Ontwikkelen van de technologie zodat de dectets gebruikt kunnen worden voor het oproepen van een verpleegkundige, brandalarm en inbraakalarm.

c. Werken en infrastructuur

- Voortzetten van de renovatie- en aanpassingswerken aan de GGC-normen. Renovatie van de gemeenschappelijke kamers met voorziening van een douche; oprichting van eenpersoonskamers met douche. Renovatie van het restaurant en de cafetaria op de 1^{ste} verdieping. Uitbreiding en herinrichting van de gemeenschappelijke zitkamers op de 2^{de} en 3^{de} verdieping. Inrichten van een informaticaruimte voor de bewoners. De capaciteit van de residentie zal in 2020 schommelen tussen 150 en 160
- Voortzetten van de vervanging van het lijstwerk van het gebouw.
- Opnieuw lanceren van de studie met het oog op bouw van afwerkingskeukens evenals de uitbreiding en herinrichting van de eetzaal op de 2^{de} en 3^{de} verdieping zodat er kan gegeten worden in een rustigere en aangenamere sfeer.

d. Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- Herwerken van de externe communicatie van de instelling (logo, website, infobrochures,...).
- Ontwikkelen van microprojecten met, voor en door de bewoners.
- Creëren van nieuwe vormen van samenwerking en vrijwilligerswerk met externe partners in participatieve samenwerking met de bewoners.
- Ontwikkelen van een psychologische en/of psychiatrische begeleiding voor bepaalde bewoners via de samenwerking met dienstverleners uit de buurt en de organisatie van opleidingen over psychogeriatriche stoornissen bij bejaarden.
- Geleidelijke overgang van een maaltijdbedeling met gepersonaliseerd dienblad naar een systeem in vrac waarbij de borden ter plaatse worden gevuld en afgewerkt.

4. HUIS VESALE

a. Activiteit

- Aantal bezetbare bedden: 128
- Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 119
- Gebudgetteerde bezettingsgraad: 93,06%

In 2020 zullen de 13 niet-benutte bedden het voorwerp vormen van een laatste erkenningsaanvraag om zo de totale opvangcapaciteit naar 128 bedden te brengen.

b. Werken en infrastructuur

Het optimaliseren van de binnentemperatuur wordt voortgezet in samenwerking met TBE en het Departement der Werken om de goede praktijken met het personeel af te stemmen en de nodige technische aanpassingen te doen.

c. Personeel en organisatie van het werk

- In het kader van de samenwerking met Senior Montessori (2018-2022) wordt, naast de lopende vormingscyclus, ook gewerkt aan een aanvullende cyclus voor "peters-meters" om de aanpak bij de nieuwe medewerkers te bestendigen. Deze begeleiding gaat van start in de loop van 2020.
- Als gevolg van zijn bevoorrechte samenwerking met het UMC Sint-Pieter (site van Cesar de Paepe) zal het Huis Vesale de ontwikkeling voortzetten van zijn samenwerking met de geriatrische pool en de polikliniek (vb.: expertise in wondzorg en doorligwonden, intern opsporen van mondproblemen, interne NKO-raadplegingen, reflectie rond de ziekte van Alzheimer of gelijkaardig, vormingen,...).

d. Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- In 2019 volgden vijf personeelsleden op vrijwillige basis een opleiding 'therapie met honden'. In deze optiek zal Huis Vesale een therapiehond opvangen om een specifieke aanpak te kunnen ontwikkelen bij bewoners die gevoelig zijn voor deze therapievorm.
- Huis Vesale wenst over te gaan tot de validering van zijn autocontrolesysteem van de maaltijdbedeling. Na een gunstige audit werd een certificaat afgeleverd door FAVV dat garant staat voor de voedselveiligheid, hygiëne en traceerbaarheid van de maaltijden. Voor de instelling betreft het een blijk van kwaliteit en communicatie.
- De ontwikkeling van het vrijwilligerswerk in samenwerking met het Rode Kruis, in het kader van een aantal individuele en collectieve recreatieve activiteiten.
- Samenwerking met "La fleur de papier doré" in het kader van activiteiten om het geheugen te stimuleren.

5. RESIDENTIE DE WILDE ROZEN

a. Activiteit

- Aantal bezetbare bedden: 180
- Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 175
- Gebudgetteerde bezettingsgraad: 97,22%

b. Werken en infrastructuur

- Inrichting van een lokaal in "vintage" stijl beschikbaar als bistro.
- Voorzien van verduisterende gordijnen in de kamers van de bewoners.
- Herzien van de signalisatie binnen en buiten van de instelling (nieuw logo).
- Inrichting van het "herinneringenlokaal"
- De tuin voorzien van uitnodigende zones (geuren, exotische planten,...) en picknicktafels aankopen.

c. Personeel en organisatie van het werk

- Actieplan rond de resultaten van de tevredenheidsenquête.
- Implementeren van het herwerkte levensproject.
- Het volledige personeel sensibiliseren voor geanticipeerde zorg.
- Reflectie rond een project van transversale organisatie.
- Optimaliseren van de globale geriatrische benadering en het gebruik van de software Care+.

d. Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- Samenwerking met het Rode Kruis en Handicap International (vrijwilligerswerk).
- Diverse samenwerkingsvormen in het kader van de buurtprojecten.
- Lancering van pingpongssessies voor bewoners-personeel en wijkbewoners.
- Vierdaagse reis met de bewoners in samenwerking met Huis Heizel.

II. INSTELLINGEN EN DIENSTEN VOOR KINDEREN EN JONGEREN

1. Algemeen

Tehuis Juliette Herman groepeert 2 diensten die erkend worden door de Minister van Jeugdzorg van de Franse gemeenschap:

1/ SAAE (Service d'accueil et d'aide éducative – Dienst voor opvang en educatieve hulp) – Tehuis Juliette Herman vangt 60 jongeren van 0 tot 18 jaar op in 5 leefgroepen:

- Bambi : 10 kinderen van 0 tot 6 jaar
- Gémini : 12 kinderen van 6 tot 18 jaar
- Begijnhof: 15 kinderen van 6 tot 18 jaar
- Hulderghem : 8 kinderen van 6 tot 18 jaar
- Rose des Vents: 15 kinderen van 15 tot 18 jaar

2/ Le SAIE (Service d'aide et d'intervention éducative – Dienst voor educatieve hulp en bijstand) - Intersectie die de opvolging doet van 25 jongeren in hun eigen milieu.

Deze 2 diensten werken onder mandaat van de jeugdrechtbank of de dienst hulpverlening aan de jeugd.

2. SAIE Intersectie

Tussen 2015 en 2018 is SAIE Intersectie geëvolueerd van 15 naar 25 erkende situaties die worden gesubsidieerd conform het Besluit van de Regering van de Franse Gemeenschap. Het nieuwe Decreet houdende het wetboek van hulpverlening aan de jeugd erkent slechts "hoofdopdrachten" terwijl de dienst vroeger ook "post-IPPJ" en "Relance" situaties beheerde.

Deze sterke stijging en de gewijzigde kwalificatie van de plaatsen heeft aanzienlijke gevolgen inzake de omkadering van het personeel, de wijze van interventie en de organisatie van het werk. Het stijgend aantal psychosociale hulpverleners in ons team heeft ervoor gezorgd dat de werkruimten verzadigd zijn. In 2020 wordt ingezet op het stabiliseren van het team en de werkorganisatie in functie van deze nieuwe configuratie. Er zal ook worden gezocht naar een meer geschikte werkruimte voor dit team.

3. SRG Tehuis Juliette Herman

De erkenning van de SRG (Service Résidentiel Général) steeg eind 2018 van 45 naar 60 opvangplaatsen met de opening van een nieuwe leefgroep voor 15 jongeren (van 15 tot 18 jaar), Rose des vents.

Deze nieuwe leefgroep zal als doel hebben om te werken rond het geïndividualiseerd project dat de jongere moet toelaten om zelfstandig te wonen, aan de hand van een aantal huisvestingsmogelijkheden op de site zelf: collectief wonen en co-huur. Met als uiteindelijke stap het huren van een appartement buiten de site. Deze nieuwe groep neemt zijn intrek in een gebouw op de site van het rusthuis "Ter Ursulinen".

2020 zal in het teken staan van de stabilisering van deze leefgroep via het definiëren van een leefkader en een meer specifiek pedagogisch project en gesteund door de praktijk op het terrein maar ook via de voltooiing van werken ter plaatse.

Als gevolg van deze toegenomen capaciteit zal de instelling in 2020 de belangrijke beslissing nemen om een tweede pedagogische medewerker aan te werven die de opvoeders dag in dag uit mee zal ondersteunen bij het uitwerken, opvolgen en evalueren van het individueel pedagogisch project van elk kind/elke jongere. De opvolging van 60 jongeren/kinderen is onmogelijk voor 1 enkele coördinator gezien de grote bijhorende werklast.

In 2020 zullen de medewerkers van SAAE de laatste hand leggen aan het actualiseren van hun pedagogisch project (globaal pedagogisch project met de eigenheid van elke leefgroep).

Het OCMW zal de mogelijkheden onderzoeken om in te gaan op de projectoproep om iets te doen aan de situatie van de zogeheten "geparkeerde" kinderen (gehospitaliseerde kinderen voor wie op dit moment geen enkele andere opvangmogelijkheid is).

III. INSTELLINGEN EN DIENSTEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

1. Vooropgestelde bezetting

Onze verschillende diensten hebben een bezettingsgraad van 100% (of meer). Alleen in Beïti wordt een leegstand voorzien van 5 maanden in 2020 wegens het vertrek van een van de bewoners.

2. Werken en infrastructuur

- Renovatie van het terras en het Paviljoen H van het Medori Centrum.
- Inrichting van de zaal F van Beïti Wilde Rozen voor het Peperkoekproject.
- Het terras van Beïti Médori toegankelijk maken voor PBM.
- Renovatie van het dak boven de eetzaal (Dagcentrum Delta).
- Akoestische isolatie van de eetzaal (Dagcentrum Delta).

3. Personeel en organisatie van het werk

- Organisatie van opleidingen voor het personeel:
 - Supervisie voor de teams onderhoud en educatie.
 - Sensibiliseren voor de Montessori aanpak.
 - Vorming over het ouder worden van de persoon met een handicap en samenwerking met de rusthuizen.
- Aanwerving van extra personeel in het kader van de toegenomen erkenning (Dagcentrum Médori).
- Collectief onthaal van de nieuw aangeworven medewerkers (Dagcentrum Delta).
- Deelname aan het vormingsprogramma via de uitwisseling van werknemers met de mentale gezondheidszorg "Vlinder".
- Ontwikkeling van de werking via transversale polen (administratie en gezondheid) en van de nieuwe informatica boomstructuur tussen de diensten.
- Ontwikkeling van de externe communicatie.

4. Diensten aan de gebruikers, animaties en partnerships

- Invoering van een activiteit van muziektherapie en een activiteit pottenbakken gebaseerd op de psychomotoriek (Dagcentrum Delta).

- Invoering van een activiteit voorbereiding van "homemade" producten (Dagcentrum Médori).
- Ontwikkeling van het programma voor transversale activiteiten voor ouder wordende personen.
- Tentoonstelling van de kunstwerken van de gebruikers in het Museum voor spontane kunst of het Huis van de creatie (Dagcentrum Médori).
- Deelname aan het "Outsider" festival met het Huis van de Creatie en le Potelier.

IV. **ONDERSTEUNING THUISZORG EN BEGELEIDING VAN BEJAARDEN**

1. Uitbreiden van de samenwerking en het netwerk

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wil via pilootprojecten organisatorische modellen ontwikkelen op wijksschaal om de nodige thuiszorg en begeleiding te verzekeren zodat bejaarden langer thuis kunnen blijven. De diensten voor de ondersteuning en de thuiszorg blijven verder deelnemen aan het project "Buurtzorg – Zoom Senioren" dat werd geselecteerd door de GGC in 2018 met het oog op de invoering van een geïntegreerd model van thuishulp in de wijken Sint-Gillis en de Brusselse Vijfhoek (Anneessens, Stalingrad en Marollen).

2. Gezinshulp

Met haar team biedt de dienst thuiszorg aan om de personen in staat te stellen langer thuis te blijven of sneller naar huis terug te kunnen. Verder wordt er ook begeleiding en hulp in het dagelijkse leven aangeboden aan geïsoleerde personen, personen met een handicap, zieken en gezinnen in moeilijkheden.

Voor 2020 wordt een gelijkaardige tendens voorzien als in 2019 en 2018, met name dagelijks ongeveer 120 geholpen personen. Het aantal verschillende gebruikers van deze dienstverlening kan sterk variëren in functie van de turnover (korte of lange prestaties) en is moeilijk voorspelbaar. Bij wijze van illustratie: in 20189 werden 156 personen geholpen, terwijl het er reeds 140 zijn tussen 1 januari en eind augustus van 2019.

Het urenquotum dat door de GGC werd toegekend voor 2018, met name 21.409 uren, werd licht overschreden. In totaal werden er 21.886 uren gepresteerd met de volgende verdeling:

- 18.406 uren van prestaties
- 556,5 uren van opleiding
- 1.587,5 uren verplaatsing
- 1.336 uren vergaderingen

Voor 2019 en 2020 voorzien wij ook een lichte overschrijding van het quotum.

Er zal een studie worden gelanceerd met betrekking tot de overdracht van de activiteiten en taken van de vzw Dienst voor Hulp aan Brusselse senioren van de Stad Brussel naar het OCMW om aldus tot een unieke dienst voor thuiszorg te komen.

3. Thuisverpleging

De dienst van thuisverpleging staat in voor medische en psychosociale verzorging om de gezondheid en het welzijn van de personen te handhaven of te verbeteren en om hun autonomie te verbeteren.

Wat de activiteiten betreft zet 2020 de tendens van 2019 verder. Algemeen beschouwd is 55 % van de patiënten ingeschreven in een medische instelling en gaat het vooral om bejaarde personen.

In 2020 zal de dienst de verschillende mogelijkheden van het nieuwe geautomatiseerde systeem van de dienst verder benutten, met name wat betreft het individueel digitaal dossier van de patiënt. Het personeel zal opnieuw worden gestimuleerd om voortdurend (interne en externe) opleidingen te blijven volgen.

4. Dienst voor hulp aan en begeleiding van bejaarde personen

De maatschappelijke assistenten van de dienst zijn belast met de begeleiding van de inwoners van de Stad Brussel die in een instelling verblijven (rusthuizen, serviceflats, psychiatrische instellingen, initiatieven voor begeleid wonen, enz.) en die niet in staat zijn om zelf in te staan voor hun verblijfskosten.

Het aantal geholpen personen wordt geraamd op 525 in 2020, waarvan 310 in een instelling van het OCMW van de Stad Brussel. Dit is een quasi identiek cijfer als in 2019.

Jaarlijks worden door de dienst ongeveer 230 nieuwe aanvragen bestudeerd voor tussenkomst in de verblijfskosten.

De volgende doelstellingen blijven ook in 2020 nog actueel:

- de samenwerking met de interne instellingen optimaliseren op het vlak van inning van de achterstallige betalingen voor sociale prestaties vanwege de bewoners die ten laste zijn van ons OCMW.
- de samenwerking optimaliseren met de andere rust- en verzorgingstehuizen op het vlak van facturatieprocedures
- de optimalisering van de verwerking van alle facturen door middel van een nieuwe software (Scanfact social) ;
- de dienst wil in 2020 eveneens nagaan welke de mogelijkheden zijn tot raadpleging van de individuele dossiers via de website My Pension. Momenteel hebben professionals reeds toegang tot deze dossiers wanneer het dossiers betreft die worden behandeld door de FOD Sociale Zekerheid DG Personen met een handicap.

De Dienst voor hulp aan en begeleiding van bejaarden bevat ook een cel "My Handicap". De maatschappelijke assistent van deze cel adviseert en begeleidt de inwoners van de Stad Brussel bij de nodige elektronische stappen die moeten worden gezet om een aanvraag tot tussenkomst en voor allerhande voordelen in te dienen bij de FOD Sociale Zekerheid DG Personen met een handicap. Deze dienst zal de Brusselse personen die niet langer autonoom kunnen wonen verder blijven begeleiden (311 aanvragen voor begeleiding in het eerste semester van 2020).

De vooropgestelde doelstellingen voor de cel "My Handicap" voor 2020:

- de samenwerking optimaliseren met de FOD Sociale Zekerheid;
- ontmoetingen organiseren met de buurthuizen en de sociale antennes om de cel voor te stellen.

6. DEPARTEMENT WERKEN

Reeds meer dan 25 jaar voert het OCMW een sterk vastgoedbeleid dat zowel sociale doelstellingen nastreeft, zoals toegang tot een fatsoenlijke woning voor iedereen, dringende hulpverlening, sociaalprofessionele inschakeling, als doelstellingen van stedenbouwkundige aard zoals de stedelijke heropleving, het behoud van het erfgoed of de strijd tegen de 'omgekeerde verpaupering' van de centrale wijken, in een kader van duurzame ontwikkeling.

Door de jaren heen heeft het OCMW de middelen verworven om zijn vastgoedbeleid naar behoren te voeren.

Met een steeds toenemend patrimonium beschikt het OCMW over drie technische departementen om deze ambitieuze doelstellingen te realiseren: het Departement Eigendommen, het Departement Technisch Beheer en Energie en het Departement Werken.

In het kader hiervan bestaat de opdracht van het Departement Werken, het studiebureau van het OCMW van de Stad Brussel uit het beheer van de studies en werken nodig voor het onderhoud (waarvoor studies nodig zijn), de inrichting, renovatie, aanpassing, herstructurering, bouw van panden van het openbaar en privé patrimonium van het OCMW van de Stad Brussel.

De huidige omvang van het studiebureau en de verworven expertise met verloop van tijd, zorgen ervoor dat het Departement Werken in staat is om vastgoedprojecten te realiseren ongeacht de omvang en context, en binnen een vaak zeer strakke termijn.

In functie van de aard van de studies, de omvang van de werken en de gelijktijdigheid met andere projecten, treedt het departement op hetzij als bouwheer, hetzij als ontwerper (architectuur en speciale technieken) én bouwheer.

Het Departement Werken is belast met de organisatie van alle overheidsopdrachten die gekoppeld zijn aan zijn taak.

De realisatie van vastgoedprojecten strekt zich veelal uit over meerdere jaren. Dit maakt dat er elk jaar wel bepaalde projecten concreet worden, aan andere wordt verder gewerkt of er worden nieuwe projecten gelanceerd waarvoor zich een financieringsmogelijkheid heeft voorgedaan (aankoop, opwaardering van een terrein, toekenning van een subsidie, enz.)

In 2020 zal het Departement Werken de volgende grote vastgoedprojecten realiseren:

I. Voorwoord - Rationeel energiegebruik

In al zijn ondernemingen, of dit nu privé of openbaar patrimonium betreft, lichte of grondige renovatiewerken, of inrichting van lokalen, schenkt het Departement Werken bijzondere aandacht aan de energieprestaties van de gebouwen en gaat hierin vaak verder dan wat wettelijk voorgeschreven wordt. Bepaalde werken zijn uitsluitend bedoeld voor de verbetering van de energieprestaties van de bestaande gebouwen.

Deze verbeteringen hebben doorgaans betrekking op:

- Het verbeteren van de dakisolatie.
- Gevelisolatie langs buitenzijde, of in bepaalde gevallen aan binnenzijde.
- Het vervangen van oude ramen door dubbele beglazing.
- Het verwijderen van thermische bruggen.
- Voorzieningen om oververhitting tegen te gaan.
- De vervanging van ketels, plaatsing van regelaars, dubbele stroom ventilatiegroepen, plaatsing van thermostatische kranen,...
- Relighting.
- Installaties voor de opvang en het gebruik van regenwater, en voor de beperking van het verbruik van leidingwater.
- Gebruik van hernieuwbare energiebronnen zoals zonnepanelen, warmtekrachtkoppeling, warmtepomp, enz.

Deze reflectie zal in 2020 worden voortgezet, net zoals de zoektocht naar financiering (premies, REG-subsidies, een beroep op derdebeleggers, enz.)

1. Woningen

In het kader van de nieuwe legislatuur, hebben de Stad en het OCMW een nieuw plan goedgekeurd voor de bouw van 850 nieuwe woningen.

In het kader van de huidige legislatuur werd een nieuw plan voor 750 woningen voor de Stad en het OCMW goedgekeurd.

Ook deze keer willen de stad en het OCMW een vrijwillige aanpak vertalen binnen een context van een collectieve en weldoordachte vooruitgang.

Het "*Kwaliteitscharter*" dat de ontwerpers dienen te onderschrijven in het kader van de ontwerp van toekomstige projecten, wordt herbekeken in het kader van dit nieuwe plan voor 750 woningen, om de lat op energetisch en ecologisch vlak nog hoger te leggen. **Dit charter definieert de prestaties inzake energieverbruik, duurzaamheid en comfort.**

Deze prestaties verplichten de bouwheer ondanks de diverse ontvangen premies uiteraard tot bijkomende investeringen bij de bouw, die achteraf echter belangrijke voordelen zullen opleveren: zowel besparingen op de energiefactuur en een hoger leefcomfort, als een verminderde uitstoot van broeikasgassen. Deze inspanningen moeten niettemin gepaard gaan met constante scholing en voorlichting van de bewoners omtrent het goede gebruik van hun woning om het beoogde, positieve effect te bereiken.

De gebouwen die zullen worden opgetrokken volgens het plan 850 woningen op basis van het kwaliteitscharter zijn:

- **E. Bockstaellaan 160, 1020 Brussel.** Dit project dat deel uitmaakt van het duurzame wijkcontract "*Bockstael*" voorziet de bouw van 16 woningen (met 1 tot 4 kamers, waaronder ook een eenkamerflat voor PBM).

- **Project Tiss'Agés Ons-Heerstraat te 1000 Brussel.** Dit project dat deel uitmaakt van het duurzaam wijkcontract "*Jonction*" beoogt de bouw van twee co-ruimten voor kinderopvang (luik van de Stad) evenals een woning bestemd voor het begeleid wonen van kwetsbare personen (OCMW luik).

De renovaties die worden ondernomen waarbij zoveel als mogelijk de doelstellingen **van het kwaliteitscharter in acht worden genomen zijn:**

- **Willemsplein 10-11-12, 1020 Brussel:** de grondige renovatie van de woningen met het oog op de oprichting van 6 woningen en een polyvalente ruimte op de begane grond, met behoud van de doorgang naar het speelplein dat door de Stad wordt uitgebaat.
- Ontwikkeling van een generatieoverschrijdend woningenproject in de dubbele vierhoek van het **Pacheco Instituut**. De renovatie en restauratie van de geklasseerde gebouwen van het vroegere Pacheco Instituut zullen gebeuren in een optiek van duurzaamheid waarbij alles wat behouden kan blijven, behouden blijft en waarbij de gebouwschil zal worden gerenoveerd met het oog op een optimale energieprestatie. In de mate van het mogelijke zal het kwaliteitscharter worden nagestreefd.

In het kader van het nieuwe duurzame wijkcontract "Marollen", worden de volgende gebouwen opgetrokken conform het kwaliteitscharter:

- **Hoek Abrikozenboomstraat/Hoogstraat:** een nieuw gebouw dat wordt ontwikkeld in samenwerking met de Stad dat woningen zal bevatten die gelijkgesteld zijn aan sociale woningen, een co-onthaalruimte en ruimten voor de OCMW-administratie.
- **Hoogstraat 298A - 279:** nieuwbouw van 4 transitwoningen voor daklozen.

Aangezien het hier een nieuwbouwconstructie betreft, wordt gestreefd naar de passiefnorm, en zelfs hogere energieprestaties.

Terwijl de volgende projecten van het duurzaam wijkcontract "Marollen" renovatieprojecten zijn en zoveel als mogelijk streven naar het bereiken van de doelstellingen van het kwaliteitscharter:

- **Hoogstraat 332:** oprichting van 1 woning en 1 winkelruimte.
- **Hoogstraat 342:** oprichting van 3 grote woningen en 1 winkelruimte

Alle nieuwe projecten die zullen worden gerealiseerd in het kader van het nieuwe plan voor 750 woningen zullen worden opgevat volgens het door de Stad en het OCMW gezamenlijk herziene kwaliteitscharter dat veeleisender wil zijn op vlak van milieu en energie.

In het licht van de dringendheid van de milieukwestie, zal het OCMW zijn rol als voorloper op dat vlak voortzetten met de oprichting van **modelwoningen op vlak van milieu. Hiermee sluit het aan op de Europese doelstellingen voor klimaat en energie.** Alle nieuwe gebouwen zijn minstens passiefbouw en nulenergie (beperking van de energiebehoeften en voortbrenging van de energie ter plaatse) wanneer uit de technische en financiële studie die aan de studiebureaus zal worden gevraagd blijkt dat dit haalbaar is.

In een optiek van **kringlooeconomie** zal bovendien extra aandacht worden besteed aan de keuze van de materialen (mogelijkheid van afbraak/demontage en hergebruik, omvormbaarheid van de assemblages, levensduur van het gekozen materiaal, goede

energiebalans van deze materialen) en aan het afvalbeheer (beperken van bouwafval op de site; in geval van renovatie, zoveel als mogelijk hergebruiken/valoriseren van de materialen die aanwezig zijn op de site).

Parallel met deze nieuwe projecten **zal in 2020 aandacht worden besteed aan het verbeteren van de energieprestaties van de bestaande woningen**. Naast het ecologische aspect, hebben deze maatregelen voor het OCMW ook een sociale dimensie in die zin dat ze een directe impact zullen hebben op de energierekeningen die doorwegen op het huishoudelijk budget. Deze werken omvatten allerhande voorzieningen: dak- en gevelisolatie, vervangen van ramen en ketels, nieuwe spaarzame verlichting, recupereren van regenwater, zonnepanelen,...

2. Openbaar patrimonium

Tal van projecten voor de verbetering van de energieprestaties van het openbaar patrimonium van het OCMW werden deze afgelopen jaren gerealiseerd voor de gebouwen met het grootste energieverbruik.

Deze reflectie zal in 2020 worden voortgezet en uitgebreid naar het volledige openbaar patrimonium.

Deze werken omvatten allerhande voorzieningen: dak- en gevelisolatie, vervangen van ramen en ketels, nieuwe spaarzame verlichting, recupereren van regenwater, ... **Als gevolg van de opstelling van een kadaster van dakbedekkingen zullen er in 2020 zonnepanelen worden geïnstalleerd op heel wat gebouwen die gebruikt worden door OCMW-diensten.**

In het gebouw van de algemene administratie – gelegen in de Hoogstraat, worden grondige aanpassingen voorzien om de energieprestaties te verbeteren, :

- Dakisolatie (de werken werden uitgevoerd in 2019).
- Gevelrenovatie en renovatie en/of vervanging van de ramen, in het kader van geklasseerde ramen.
- Rationalisering van de verwarmingsproductie en volledige renovatie van de verwarmingscircuits.
- Benutten van de dakoppervlakten voor het plaatsen van zonnepanelen.

3. R.E.G.-oproep (Rationeel Energiegebruik), gelanceerd door het Gewest in 2017, voor een Driejarig Investeringsplan 2016-2018:

Het OCMW heeft zeven projecten ingediend in het kader van de RGE-oproep 2017 gelanceerd door het Gewest ten aanzien van de Gemeenten en OCMW's. 6 van de 7 ingediende projecten werden weerhouden.

In 2020 worden de volgende projecten gerealiseerd en voltooid:

Linnendienst:

- Plaatsing van zonnepanelen en relighting voor een geraamde uitgave van 695.750 € die zal worden gedekt door een subsidie ten belope van 576.000 € ;

Residentie Sint-Geertruide

- Vervanging van de ramen binnenzijde van het huizenblok voor een uitgave geraamd op 513.672,29 € die volledig zal worden gedekt door de subsidie;

Rusthuis "Ter Ursulinen"

- Vervanging van de ramen van de achtergevel en plaatsing van zonnestores voor een uitgave geraamd op 280.559,74 € die volledig zal worden gedekt door de subsidie;

Gebouw met woningen gelegen in de Maurice Lemonnierlaan 105/107

Vervanging van de ramen en plaatsing van een pleisterlaag (van zodra de stedenbouwkundige vergunning wordt verkregen) op de isolatie voor een uitgave geraamd op 190.800 € die volledig zal worden gedekt door de subsidie;

II. Privépatrimonium

1. Plan "1000 nieuwe woningen"

De Stad Brussel en het OCMW hebben gedurende de vorige legislatuur (2007/2012) het plan opgevat om 1.000 nieuwe en zogeheten "*middenklasse*" woningen te bouwen die specifiek bestemd zijn voor de zogenaamde middenklasse van de bevolking.

Het OCMW heeft 474 woningen gerealiseerd in het kader van dit plan. In 2020 worden de volgende werken voorzien om de uitvoering van het plan te voltooien:

- Landschapsaanleg van de omgeving van de sites Bruyn West en Bruyn Noord

De stedenbouwkundige vergunning werd in mei 2017 ingediend bij het Gewest. De vergunning werd afgeleverd in juli 2018.

De aanvang van de werken moest worden uitgesteld naar de zomer van 2019 en zullen klaar zijn in de lente van 2020.

2. Plan " 850 woningen"

In het kader van de nieuwe legislatuur 2013/2018 wordt momenteel vorm gegeven aan een nieuw project voor de bouw van 850 nieuwe woningen.

Op de vergadering van 18 september 2013 heeft de Raad voor Maatschappelijk welzijn een indicatieve lijst goedgekeurd van woningen die door het OCMW kunnen worden gebouwd in het kader van dit nieuwe plan, voor een totaal van 235 woningen.

Rekening houdend met de evolutie van allerhande factoren zullen uiteindelijk **303 woningen** worden gebouwd door het OCMW in het kader van dit plan, waarvan er reeds 125 eenheden werden gerealiseerd op de site van de Leuvensesteenweg en de site van Ter Ursulinen.

In 2020 zullen een aantal extra woningen afgewerkt zijn, en zal 46,5 € van het plan gerealiseerd zijn. Het plan zal voor 100% klaar zijn begin 2024 met de voltooiing van het Pacheco-project (goed voor 48,5 % van het plan).

Dit plan kadert in pijler 1 - acties op het terrein/sociaal van het beleidsplan 2015-2019 van het OCMW van de Stad Brussel, waarbij de bouw van woningen wordt beoogd.

De volgende projecten zullen in 2020 worden voortgezet:

- Willemsplein 10-11-12, 1020 Brussel.

Het renovatieproject van deze woningen houdt de oprichting in van 6 woningen en een polyvalente ruimte op de begane grond, met behoud van de doorgang naar het speelplein dat door de Stad wordt uitgebaat.

De aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning werd ingediend eind 2017.

2020 zal worden gewijd aan de uitvoering van de werken.

Aantal woningen: 6

- **Grootgodhuisstraat 7 (Pacheco Instituut), 1000 Brussel.**

Ontwikkeling van een generatieoverschrijdend bouwproject in de dubbele vierhoek van het Pacheco Instituut. Zie punt 5.

Aantal woningen: 147

- **E. Bockstaellaan 160, 1020 Brussel**

Dit project dat deel uitmaakt van het duurzame wijkcontract "*Bockstael*" voorziet de bouw van 16 woningen (met 1 tot 4 kamers, waaronder ook een eenkamerflat voor PBM).

Als gevolg van een akkoord tussen het OCMW en de Stad worden de werken voor de herstructurering van de ruimten gelegen achteraan op het perceel en die aan de Stad toebehoren, gerealiseerd door het OCMW. Deze werken beogen de realisatie van een openbare doorgang naar het toekomstige park L28.

De stedenbouwkundige vergunning voor het gebouw met woningen werd afgeleverd op 12 april 2018.

De stedenbouwkundige vergunning voor de wijziging van het achtergelegen gebouw werd afgeleverd in 2019.

De werken zijn gestart in september 2018 en moesten door onvoorziene omstandigheden worden opgeschort. Ze werden hervat in januari 2019.

In 2020 wordt het einde van de werken voorzien.

Aantal woningen: 16

- **Project Tiss'Agés Ons-Heerstraat te 1000 Brussel.**

Het OCMW werd door de Stad aangesproken in het kader van een nieuwbouwproject voor twee ruimten van co-kinderopvang evenals een woning bestemd voor het begeleid wonen van kwetsbare personen (OCMW luik).

Dit project kadert in de perimeter van het nieuwe Duurzame wijkcontract "*Jonction*". Het OCMW is verantwoordelijk voor de twee luiken van het project en is ook de bouwheer.

Het luik van de kinderopvang wordt op termijn beheerd door de Stad.

De stedenbouwkundige vergunning wordt verwacht in de loop van het derde kwartaal van 2018;

De werken zijn van start gegaan eind 2019

In 2020 vinden de bouwwerken plaats, met het OCMW als bouwheer.

Aantal woningen: 5 woningen

- **Van der Weydenstraat 10 te 1000 Brussel:**

Dit project wordt bestudeerd door het departement Werken.
Voorzien van woningen op de plaats van de diensten SAPA/SAD/SAF van het OCMW die zullen worden verplaatst naar de site van het Pacheco Instituut.

In 2020 wordt werk gemaakt van de studie, het dossier voor de vergunningsaanvraag en de voorbereiding van de werken.

Aantal woningen: 4 woningen

3. Nieuw plan "750" woningen

In het kader van de huidige legislatuur werd door de Stad en het OCMW van de Stad Brussel een nieuw woningenplan goedgekeurd.

Met dit nieuwe plan wil het OCMW zich focussen op zijn eigen publiek en zullen er woningen worden ontwikkeld die aangepast zijn aan hun behoeften.

In het nieuwe plan worden **structurele oplossingen en een langetermijnvisie** verkozen boven noodoplossingen met als doel de daklozen op een duurzame manier huisvesting te bieden of om te vermijden dat personen in nood op straat eindigen. De oprichting van nieuwe **transitwoningen** (bovenop de 64 bestaande woningen) zal het mogelijk maken om nog beter te kunnen ingrijpen in situaties van extreme armoede om de betrokken personen op een duurzame wijze opnieuw te integreren in de maatschappij. Veelal betreft het hier vrouwen die een zeer kwetsbare doelgroep vormen. Vaak durven ze geen beroep te doen op opvangcentra waar ook mannen toegelaten zijn.

De **vrouwen** zijn effectief nog meer blootgesteld aan armoede en de ongelijkheden op dat vlak vereisen extra aandacht. Vandaag bestaat meer dan de helft van de begunstigden van een leefloon uit vrouwen. Steeds meer vrouwen moeten alleen instaan voor de huishoudelijke kosten. Steeds meer vrouwen komen op straat terecht, en zijn nog kwetsbaarder. Daarom zal het accent in dit plan enerzijds worden gelegd op de **communautaire woningen voor eenoudergezinnen**. Anderzijds voorziet het plan de realisatie van **woningen voor grote gezinnen** (3 kamers en meer) die moeite hebben om een woning te vinden die groot genoeg is, of vaak veel te hoge huurprijzen betalen of in een veel te kleine ruimte moeten leven. Een deel van de transitwoningen zal ook worden voorbehouden voor vrouwen.

Een andere doelstelling van het plan is om het sociale isolement te doorbreken waarin personen in armoede en meer bepaald bejaarde personen zich bevinden. Hiertoe zullen er voorstellen van co-woning worden voorgesteld rond nieuwe programma's: **Generatieoverschrijdende of communautaire woningen** die de sociale cohesie bevorderen en worden gekenmerkt door gedeelde gemeenschappelijke ruimten en zelfbeheer, wat resulteert in een rationalisering van de kosten, betere toegang tot de woning en een gemengd publiek. Een van de doelstellingen van deze woontypes is om de **bejaarde personen** zo lang mogelijk thuis te laten wonen in autonomie.

De armoede bij de groeiende groep van jongeren die verder studeren is ook zorgwekkend. In 2018 heeft het OCMW via zijn Cel Studenten ongeveer 2.000 jongeren geholpen. De meest geïsoleerde onder hen, slagen er niet in om hun maandelijkse uitgaven te betalen (studies, huur, voedsel, mobiliteit, kinderen in bepaalde gevallen,...). Deze moeilijkheden vormen een hindernis voor de slaagkansen en brengen deze kansarme jongeren nog meer

in de problemen terwijl hun sociale emancipatie nu eenmaal grotendeels afhangt van het behalen van een diploma. Daarom stelt het plan de oprichting voor van woningen **voorbehouden voor studenten**.

De betrokkenheid van het OCMW in de wijkcontracten maakt de realisatie mogelijk van **woningen die gelijkgesteld zijn aan sociale woningen** en die bestemd zijn voor een kwetsbaar publiek.

Ook de toegang tot woningen en gebouwen voor personen met beperkte mobiliteit zal extra aandacht krijgen. Nog te vaak zijn er plaatsen die niet toegankelijk zijn en hier moet dringend iets aan gebeuren. In het kader van het nieuwe plan zal het OCMW aangepaste woningen voorzien voor personen in een rolstoel op de begane grond van de nieuwe gebouwen. De woningen voor bejaarde personen zullen ook worden aangepast aan rolstoelgebruik. Verder stelt het OCMW ook als doel om de nieuw te bouwen gebouwen te voorzien van een aantal toegankelijke woningen of woningen die geschikt zijn voor rolstoelgebruikers.

Om personen met een gemiddeld inkomen de kans te bieden om een eigen woning aan te schaffen voorziet het plan ook **betaalbare koopwoningen**.

Om verder te blijven inspelen op het tekort aan woningen voor andere lagen van de bevolking, voorziet het plan ook de oprichting van **betaalbare huurwoningen**.

Het nieuwe plan legt het accent op **de sociale en functionele gemengdheid** binnen de woongebouwen zelf.

Tot slot voorziet het nieuwe plan de bouw van **handelsruimten** om de opening van buurtwinkels te stimuleren en om een commerciële mix te verzekeren en de kleine zelfstandigen te steunen. Het plan voorziet eveneens collectieve infrastructuren van het type co-onthaal, sociale antenne... om aldus de missies van het OCMW te vervullen. Deze ruimten zullen de wijken mee nieuw leven inblazen en verzekeren ook de nabijheid van de dienstverlening.

De volgende projecten zullen in de periode van 2019-2024 door het OCMW worden ontwikkeld:

Het nieuwe voorgestelde plan is goed voor **18 projecten en beoogt de oprichting van 296 woonentiteiten** die als volgt worden verdeeld:

- **27 woningen die gelijkgesteld zijn aan sociale woningen**, met name waarvoor gebruik wordt gemaakt van de door het Gewest vastgelegde roosters van SVK-huurprijzen waaronder 11 woningen met 4 kamers en 4 woningen met 3 kamers.
- **30 woningen met beperkte huurprijs voor bejaarden**. Deze woningen zijn voornamelijk 1-kamer woningen voorbehouden voor 60-plussers.
- **26 transitwoningen**. Deze woningen zijn voorbehouden voor personen die zich tijdelijk in een noodsituatie bevinden. De bezetting ervan is beperkt in duur.
- **15 woningen voor studenten**.
- **25 woningen voor het wonen in groep en in een gemeenschap voor eenoudergezinnen**. Het betreft een nieuw initiatief voor het OCMW. Het doel bestaat erin woonstructuren te creëren waarbij twee eenheden met 2 of 3 kamers en een badkamer worden samengebracht rond een aantal gemeenschappelijke leefruimten (woonkamer en keuken).
- **20 woningen voor het wonen in groep en in een gemeenschap voor bejaarden**, eveneens een nieuw initiatief voor het OCMW van de Stad Brussel. Het doel bestaat

erin woonstructuren te creëren waarbij meerdere eenheden met 1 kamer en een badkamer en kitchenette worden samengebracht rond een aantal gemeenschappelijke leefruimten (woonkamer en keuken).

- **50 woningen met een gematigde huurprijs.** De huurprijzen van deze woningen bedragen 15 % minder dan de prijzen die worden gehanteerd door de privésector.
- **75 betaalbare koopwoningen** in publieke-publieke samenwerking. Deze woningen zijn voorbehouden voor wie beschikt over een inkomen waarvan het maximum wordt bepaald (cf. voorwaarden Citydev).
- **28 plaatsen voor stacaravans.**

In 2020 worden de volgende projecten gerealiseerd:

- Renovatie van het gebouw in de **Hoogstraat, 332** te 1000 Brussel tot 1 woning met 3 kamers en 1 handelsruimte.
Dit project wordt geïntegreerd in het programma van het duurzaam wijkcontract "Marollen".

2020 wordt het jaar van de opvolging en voltooiing van de werken.

- Renovatie van het gebouw gelegen in de **Hoogstraat, 342** te 1000 Brussel. Dit project wordt geïntegreerd in het programma van het duurzaam wijkcontract "Marollen".

Het project betreft de bouw van 3 woningen met 4 kamers en een handelsruimte/voorziening in het kader van het project voor de recuperatie en valorisatie van elektrische huishoudapparaten dat wordt ontwikkeld met de departement Tewerkstelling van het OCMW van de Stad Brussel.

De oproep voor kandidaten voor de ontwerp opdracht werd gelanceerd in 2019.

In 2020 wordt de ontwerper aangeduid, wordt het voorontwerp opgemaakt alsook het dossier voor de aanvraag van de stedenbouwkundige vergunning. Dit project wordt gerealiseerd in samenwerking met de ontwerper.

- **Hooikaai 1 tot 5 :**
Het project bestaat uit de renovatie van 2 panden met als doel om er 4 woningen en 2 winkelruimten van te maken.
De oproep voor kandidaten voor de ontwerp opdracht werd gelanceerd in 2019.

In 2020 wordt de ontwerper aangeduid, wordt het voorontwerp opgemaakt alsook het dossier voor de aanvraag van de stedenbouwkundige vergunning.

- **Hoek Abrikozenboomstraat/Hoogstraat:**
Dit grootschalige project wordt voorzien op de hoek van de Hoogstraat en de Abrikozeboomstraat. Het zal toelaten om het bouwfront op een kwalitatieve manier af te sluiten. De zone wordt momenteel gebruikt als parking waarbij de doorgang naar de spoeddienst van het UMC Sint-Pieter gevrijwaard wordt. Dit laatste aspect is overigens een essentieel technisch gegeven van het project want tijdens de volledige duur van de werken moet de doorgang naar de spoeddienst toegankelijk blijven voor de ambulances. Het gebouw zal een gemengd programma bevatten dat inspeelt op meerdere noden: de bouw van 15 woningen die gelijkgesteld zijn aan sociale woningen (toepassing SIK-roosters) waarvan 8 zeer grote woningen (4 kamers), de oprichting van een structuur voor opvang van jonge kinderen, een handelsruimte of andere voorziening om de

begane grond die uitgeeft op de Hoogstraat en Abrikozeboomstraat meer dynamiek te geven, evenals extra kantooruimte voor de diensten van het OCMW. De woningen en de opvangstructuur worden gerealiseerd in het kader van het wijkcontract de Marollen.

De oproep voor kandidaten voor de ontwerpopdracht werd gelanceerd in 2019.

In 2020 wordt de ontwerper aangeduid, wordt het voorontwerp opgemaakt alsook het dossier voor de aanvraag van de stedenbouwkundige vergunning.

- **Marie-Christinastraat 232:**

Het project wordt gerealiseerd in samenwerking met RENOBRU, in het kader van het stadsbeleid via de ontwikkeling van de wijken. Het beoogt de oprichting van 4 transitwoningen en 2 handelsruimten in een gebouw dat toebehoort aan het OCMW van de Stad Brussel.

In het kader van deze samenwerking zijn de renovatiewerken binnen en de gevelrenovatie toevertrouwd aan RENOBRU, terwijl de diensten van het OCMW belast zijn met de structurele werken en de werken aan de gebouwschil, evenals met de administratieve opvolging.

2020 zal worden gewijd aan de voltooiing van de werken.

- **Hoogstraat 277-279:**

Dit project wordt geïntegreerd in het programma van het duurzaam wijkcontract "Marollen". Het beoogt de oprichting van 4 transitwoningen voor het OCMW van de Stad Brussel en 5 middenklassewoningen voor de Stad Brussel. De grondregie van de Stad is de bouwheer voor het volledige project.

De oproep voor kandidaten voor de ontwerpopdracht werd gelanceerd in 2019.

In 2020 wordt de ontwerper aangeduid, wordt het voorontwerp opgemaakt alsook het dossier voor de aanvraag van de stedenbouwkundige vergunning.

Het OCMW begeleidt de regie in deze verschillende stappen.

Parallel hiermee wordende volgende nieuwe projecten gelanceerd in 2020:

- **Ernest Masoinlaan:** oprichting van 10 transitwoningen en een sociale antenne.
- **Schapenweg:** de bouw van 10 woningen voor bejaarden en van 10 woningen voor eenoudergezinnen, voor gegroepeerd wonen.
- **Haachtsesteenweg:** de bouw van 10 woningen voor bejaarden en van 5 woningen voor eenoudergezinnen, voor gegroepeerd wonen.
- **Waterlolaan 135:** de bouw van 3 woningen en handelsruimten.
- **Priemstraat:** de bouw van 15 woningen voor bejaarden en 15 woningen voor studenten.
- **Koninklijk Parklaan:** de bouw van 3 transitwoningen.
- **Heembeekstraat:** de bouw van 15 woningen voor bejaarden en van 10 woningen voor eenoudergezinnen, voor gegroepeerd wonen en 5 transitwoningen.
- **Wilgeroosjesstraat/Parochiestraat:** de bouw van 75 betaalbare koopwoningen.

In 2020 wordt de laatste hand gelegd aan de programmatie, worden de kandidaten aangeduid voor de ontwerpopdracht en wordt desgevallend ook de ontwerper aangeduid.

4. Grondige renovatie en groot onderhoud van panden van het privévermogen

In de loop van 2020 worden alle leegstaande woningen, al naar gelang van de staat waarin ze zich bevinden, aangepakt door de Inschakelingsregie of indien het zwaardere werken betreft, door de aannemer aangeduid in het kaderakkoord. De studies voor deze renovaties gebeuren intern door het Departement Werken.

Hierbij komen alle werken van onderhoud en renovatie van gevels en daken (isolatie, herstellingen, schilderwerken, enz.), de vervanging van oude ramen door dubbele beglazing, vernieuwing van de verwarmingsketels, enz., in de gebouwen van het OCMW door onze aangeduide aannemers.

De studies voor en de opvolging van deze werken gebeuren door het Departement Werken.

Het OCMW zal in 2020 zijn patrimonium verder blijven renoveren met het oog op de verbetering van de energieprestaties.

De studie werd intern gevoerd door het Departement Werken.

5. Renovatie/restauratie en reorganisatie van het Pacheco Instituut

In het kader van de renovatie van de site van het Pacheco Instituut, wil het OCMW van de Stad Brussel een generatieoverschrijdend project ontwikkelen met gezinswoningen (± 71) en een dienstenresidentie (± 52 flats) gekoppeld aan woningen voor studenten/stagiairs (± 24 flats) die een opleiding volgen binnen de verzorging of gezondheidszorg.

Dit plan kadert in pijler 1 - acties op het terrein/sociaal en in pijler 2 - acties op het terrein/senioren van het beleidsplan 2015-2019 van het OCMW van de Stad Brussel, waarbij de bouw van woningen en opvangstructuren voor bejaarden wordt beoogd.

Het project richt zich op sociale gemengdheid, en de ontwikkeling van een generatieoverschrijdende dynamiek en diensten.

De aanvang van de werken, die in totaal ongeveer 3 jaar zullen duren, is voorzien voor begin 2021.

In 2018 en 2019 werden de dossiers samengesteld voor de aanvraag van principiële advies bij de Koninklijke Commissie voor Monumenten en Landschappen evenals het dossier voor de aanvraag van de stedenbouwkundige vergunning. De aanvraag voor de unieke vergunning zal bij het Gewest kunnen worden ingediend begin 2020.

In 2020 zal tevens het aanbestedingsdossier worden opgesteld en zal de opdracht van werken worden aanbesteed.

Gekoppeld aan dit renovatieproject zal begin 2020 een studie voor de valorisatie van de grond aan de oostzijde worden opgestart. In het kader hiervan zullen er saneringswerken van deze zone worden uitgevoerd.

6. Watertoren en elektrische centrale

Het OCMW van de Stad Brussel heeft de watertoren en elektrische centrale aangekocht die grenzen aan het BYRRH-gebouw en getuigen zijn van het industrieel patrimonium van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Deze gebouwen zullen volledig worden gerenoveerd en zullen de pool van bedrijven waaraan vorm wordt gegeven in het BYRRH-gebouw compleet maken.

Deze gebouwen vormen een mooie kans om het project open te trekken naar de Tour en Taxis site die momenteel in volle ontwikkeling is.

In juli 2018 heeft de Raad voor Maatschappelijk Welzijn beslist om de klassering van het gebouw aan te vragen. Na de eerste contacten te hebben gelegd met het Gewest zal in 2020 de procedure worden gevoerd.

In 2020 wordt ook het programma bepaald en worden er een oproep gedaan voor kandidaten voor de ontwerpopdracht. Deze fasen gebeuren in samenwerking met de ontwerper.

7. Herstructurering van het BORDET huizenblok

De verhuis van de activiteiten van de Bordet site naar hun nieuwe vestigingsplaats (voorzien in 2022) zal een herbestemming mogelijk maken van de site, via de renovatie van het modernistische Brunfaut-Jaszynski gebouw en de afbraak-heropbouw van de gebouwen gelegen langs de kleine ringlaan.

De site heeft een potentieel van +/- 30.000 m² die zullen worden aangewend volgens een nog te bepalen programma.

In 2020 wordt de stedenbouwkundige en financiële studie gelanceerd die het OCMW moet helpen richting geven bij het invullen van het programma, het bepalen van de financiële en juridische constructie en de lancering van de eerste voorbereidende studieopdrachten.

8. Modulair wonen - ontwikkeling van een pilootproject

De nieuwe technologieën op vlak van modulaire bouwstructuren (containers, CLT-hout) bieden mogelijkheden op het vlak van snelbouw, waarmee kan ingespeeld worden op dringende vraag naar woningen voor een kwetsbaar publiek (transit, studenten, asielaanvragers).

In 2017 heeft het Departement Werken een start gemaakt van de analyse van de praktische en economische mogelijkheden van deze technologieën.

Dit plan kadert in pijler 1 - acties op het terrein/sociaal van het beleidsplan 2015-2019 van het OCMW van de Stad Brussel, waarbij de ontwikkeling van een gevarieerd woningaanbod wordt beoogd.

2020 zal in het teken staan van de prospectie met het oog op het bepalen van een geschikte inplanting voor dit type project, maar ook van de contacten met de gewestelijke instanties, het opstellen van het bestek voor een 'design and build' opdracht.

III. OPENBAAR PATRIMONIUM

1. Plannen voor herstructurering en aanpassing van instellingen voor bejaarden tegen 2018

Met het oog op de aanpassing aan de normen bepaald in het koninklijk besluit van 7 juni 2009 voor het verkrijgen van de speciale erkenning als rust- en verzorgingstehuis en door de besluiten van de Verenigde Vergadering van 3 december 2009 en 8 september 2011 waarop de normen zijn bepaald waaraan instellingen die bejaarde personen opvangen en huisvesten dienen te voldoen, met als uiterste datum 1 januari 2015, heeft de Raad voor Maatschappelijk Welzijn zijn goedkeuring gegeven met betrekking tot verschillende werken. De volgende projecten zullen in 2019 worden voortgezet:

a. Ter Ursulinen

Deze instelling beschikt over een capaciteit van 155 bedden (RH/RVT) waarvan 92 het voorwerp vormen van een grondige renovatie in 3 opeenvolgende fasen, tussen 1999 en 2005. Eens de rest van de renovatie, die in 4 fasen zal verlopen, zal zijn voltooid, zal de totale capaciteit 166 bedden bedragen. De renovatie voorziet ook de bouw op dezelfde site van een crèche met +/24 bedden en acht serviceflats, bestemd voor zelfstandig wonende bejaarden; beide projecten zullen in de loop van 2017 worden opgeleverd.

De werken zijn van start gegaan in september 2014 en zullen beëindigd zijn in het begin van 2020.

Dit plan kadert in pijler 2 - acties op het terrein/sociaal van het beleidsplan 2015-2019 van het OCMW van de Stad Brussel, waarbij de aanpassing van het RH/RVT netwerk aan de nieuwe normen wordt beoogd.

b. Residentie Sint-Geertruide

Deze instelling heeft momenteel een capaciteit van 168 RH/RVT-bedden. Momenteel is een interne studie aan de gang binnen het Departement der Werken met betrekking tot de renovatie en aanpassing van deze instelling om een capaciteit te behouden van 168 ROB/RVT-bedden waarbij de oude kamers met drie bedden worden aangepast tot kamers met twee bedden.

De werken werden aangevat in de zomer van 2017. De werken moesten worden stilgelegd in de loop van 2018 omdat er asbest werd aangetroffen in de technische kokers. De werken voor asbestverwijdering werden uitgevoerd van mei tot december 2018. De renovatiewerken konden nadien opnieuw worden hervat.

In 2020 worden de renovatiewerken van de bestaande eenheden verdergezet en voltooid.

Dit plan kadert in pijler 2 - acties op het terrein/sociaal van het beleidsplan 2015-2019 van het OCMW van de Stad Brussel, waarbij de aanpassing van het RH/RVT netwerk aan de nieuwe normen wordt beoogd.

2. Gebouwen van de administratie en etablissementen

a. Departement Sociale Actie

Toekomstige antenne Masoin

Het OCMW wil op de site van de percelen en gebouwen gelegen op de nrs. 95, 97, 99 et 101 in de Masoinlaan een sociale antenne en transitwoningen voorzien in het kader van het nieuwe plan voor 750 woningen.

Het project zal bestaan uit de renovatie van een bestaand gebouw en een nieuwbouw.

Het project zal worden gelanceerd eind 2019. In 2020 wordt de laatste hand gelegd aan de programmatie, wordt de procedure opgestart voor de aanduiding van de ontwerper en wordt het voorontwerp en wordt het voorontwerp opgestart.

Verhuis van de Versailles antenne

Momenteel is de sociale antenne Versailles gelegen in de Versailleslaan 144 te 1120 Brussel, in een gebouw dat geen eigendom is van het OCMW van de Stad Brussel. Het gebouw is niet langer geschikt en er is plaats tekort voor de 22 werknemers. Bovendien is het gebouw ook niet langer geschikt voor de gebruikers.

Er werd op zoek gegaan naar een andere gebouw dat beter aangepast is aan de noden van het personeel en van de gebruikers van de antenne. Het oude commissariaat van NOH werd aangestipt als gebouw dat aan deze vraag beantwoordt. In 2019 heeft het OCMW beslist om het aan te kopen.

Ondanks het feit dat het gebouw nog altijd in goede staat is en een stevige en duurzame constructie heeft, moet het volledig worden gerenoveerd. De meeste lokalen moeten worden opgefrist.

De renovatiewerken zullen in verschillende fasen worden gerealiseerd:

In eerste instantie:

Zullen de meeste lokalen worden opgefrist; enkele zwaardere ingrepen zullen nodig zijn voor de sanitaire voorzieningen op de twee niveaus om aldus beter te beantwoorden aan de noden.

In een tweede fase:

Zullen er werken kunnen worden uitgevoerd voor de renovatie van de garages, een oppervlakte van 60 m², met als bedoeling het uitbreiden van de huiswerkschool of van de antenne of beide, al naar gelang van wat er nodig is.

Verbetering van de energieprestaties:

Een aantal aanpassingswerken kunnen gelijktijdig met de eerste werken worden voorzien, of worden later uitgevoerd:

- Renovatie en isolatie van de dakbedekking.
- Installatie van zonnepanelen.
- Vervanging van het lijstwerk.

De studie van dit project wordt aangevat in de loop van 2020. Deze studies worden intern gevoerd in het Departement Werken.

b. Renovatie van de voor- en achtergevels van de gebouwen van de Centrale administratie van het OCMW van de Stad Brussel, gelegen in de Hoogstraat nrs. 296-298A te 1000 Brussel

De gevel in de Hoogstraat moet nodig worden opgefrist en vooral de ramen zijn er aan vervanging toe want enkele ervan hebben er nog enkele beglazing en vertonen gebreken aan sluitingen en afdichting.

Op basis van de haalbaarheidsstudie van het studiebureau ARTER, heeft de Raad voor Maatschappelijk Welzijn in de loop van 2017 beslist om restauratiewerken te voorzien voor het valoriseren van dit erfgoed. Parallel hiermee werd in de loop van 2018 bij het Gewest een aanvraag tot klassering ingediend voor dit complex.

In 2018 en 2019 werd werk gemaakt van het dossier voor de klasseringsaanvraag en van de procedure tot aanduiding van de ontwerper. Het voorontwerp zal klaar zijn tegen eind 2019.

In 2020 worden de vergunningsaanvraag en het aanbestedingsdossier opgesteld.

c. Nieuw gebouw voor de centrale administratie en het Departement Werken

Na te zijn afgestapt in 2012 van het zeer dure project van woningen en kantoren, wil het OCMW op dit perceel een kantoorgebouw oprichten bestaande uit 2 tot 3 niveaus van kantoren bestemd voor verschillende OCMW-diensten waaronder twee niveaus voor het Departement Werken (dat momenteel kantoorruimten huurt in een kantoorgebouw). Tot slot voorziet het programma ook bovengrondse parkings, een handelsoppervlakte en de aanleg van de ingang naar de spoedeisende hulpdiensten van het UMC Sint-Pieter.

Het project biedt ook plaats aan woningen die zullen worden gebouwd in het kader van het nieuwe wijkcontract van de Marollen.

In 2020 wordt de ontwerper aangeduid in samenwerking met de ontwerper en wordt het voorontwerp opgemaakt alsook het dossier voor de aanvraag van de stedenbouwkundige vergunning.

d. Vernieuwen van de verwarmingsinstallatie in het gebouw van de algemene administratie.

De verwarmingsinstallatie van de administratie vertoont heel wat tekenen van ouderdom (geregeld lekken in de ingebouwde leidingen) en is dus aan vervanging toe. In het kader hiervan zal de individualisering worden bestudeerd van de installatie van de warmteproductie op de site van UMC Sint-Pieter.

In het kader van de aankoopcentrale van de intercommunale Sibelga om de lokale en regionale overheidsinstanties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te begeleiden met het oog op het nemen van maatregelen die de energetische efficiency ten goede komen, werd TEEN consulting aangeduid om het OCMW te begeleiden in het renovatie- en transformatieproject van de warmteproductie en het verwarmingscircuit van de centrale administratie.

Op grond van de haalbaarheidsstudie die werd opgemaakt door het consultancy bureau, zullen de grote lijnen van het project tegen eind 2018 worden bepaald.

In 2019 werd een aanvraag ingediend voor FEDER subsidies maar zonder resultaat. Het OCMW heeft niettemin beslist om deze studie verder te zetten.

In 2020 wordt werk gemaakt van het aanbestedingsdossier en de procedure tot aanduiding van de aannemer die de werken zal uitvoeren.

e. Oprichting van een nieuw Huis van de jongere (MADO), Emile Bockstaellaan 74-88

Het Huis van de jongere werd tijdelijk ondergebracht op de 1^{ste} verdieping maar zal uiteindelijk op de begane grond worden voorzien van het gebouw gelegen achter de opslagplaatsen in de Emile Bockstaellaan 74-88, en is toegankelijk via het portaal van het gebouw van de Stad Brussel. Deze functie vervolledigt het aanbod van openbare diensten die aan de bewoners zullen worden aangeboden na afloop van de werken die de stad uitvoert in het eilandje (spelotheek, sportruimte, openbare ruimte, toegang naar het park L28, enz).

De voorzieningen die nodig zijn voor dit project worden ontworpen door het Departement Werken.

In 2020 worden de werken uitgevoerd, van zodra de werken van de Stad afgelopen zijn.

f. Diverse renovatiewerken en aanpassingen in de administratieve gebouwen en lokalen van het OCMW.

Lijst van interventies (studies en/of werken) voorzien voor 2020. Al deze studies worden intern gevoerd in het Departement Werken:

Tehuis Juliette Herman:

- Project voor de renovatie van het paviljoen B.

Centrum Medori:

- Renovatie van het Paviljoen H.

Linnendienst:

- Renovatie van het dak en plaatsing van zonnepanelen in het kader van de REG oproep

Residentie De Wilde Rozen

- Project voor de aanleg van de tuin en het terras van de Petunia eenheid.

Sint-Geertruide

- Project voor de herinrichting van het onthaal.
- In het kader van de REG oproep (Rationeel Energiegebruik), voortzetten en voltooien van de vervanging van het buitenschrijnwerk.
- Project voor de wijziging van de maaltijdbedeling, te bestuderen in samenwerking met de Directie van de instelling, de DIMZ en de Brusselse keukens, op basis van het pilootproject in Vesale.

Ter Ursulinen

- Renovatie van de achtergevel – Accolaystraat: vervangen van de ramen in het kader van de REG oproep (Rationeel Energiegebruik), schilderen van de gevel, enz.

- Aanleg van de binnentuin.
- Project voor de wijziging van de maaltijdbedeling, te bestuderen in samenwerking met de Directie van de instelling, de DIMZ en de Brusselse keukens, op basis van het pilootproject in Vesale.
- Vergunning voor het bestendigen van de toegang van tot La Rose des Vents via de Priemstraat.

Revalidatiecentrum Heizel-G. Brugmann

- Project voor de aanleg van terrassen eenheid 1
- Herinrichting van het onthaal,
- Project voor de wijziging van de maaltijdbedeling, te bestuderen in samenwerking met de Directie van de instelling, de DIMZ en de Brusselse keukens, op basis van het pilootproject in Vesale.

Antenne Artois

- Project voor de inrichting van de zolder om er extra kantoren te voorzien, voortzetten van de studie voorafgaand aan de werken van zodra de vergunning wordt afgeleverd.

Antenne Moorslede

- Inrichting van een lokaal voor de huiswerkschool.

g. Verbetering van de toegankelijkheid van de gebouwen voor PBM

In 2020 wordt werk gemaakt van de studie van de aanleg die nodig zal zijn om de toegankelijkheid van de openbare gebouwen van het OCMW voor PBM te verbeteren.

3. Nieuw rusthuis

In het kader van pijler 2 – acties op het terrein/senioren van het beleidsplan 2015-2019 van het OCMW van de Stad Brussel, waarbij de ontwikkeling wordt beoogd van opvangstructuren voor bejaarde personen, heeft het OCMW de opening voorzien van een nieuw rusthuis met +/- 160 bedden.

Het OCMW heeft halfweg 2017 de bevestiging gekregen van het feit dat dit project werd opgenomen in het nieuwe beleggingsplan van de GGC.

In 2020 zal verder worden gezocht naar een geschikt perceel en zal desgevallend de procedure worden gelanceerd voor de aanduiding van een ontwerper.

IV. OPENBAAR en PRIVE PATRIMONIUM - AANPASSINGSWERKEN

1. Aanpassing van de elektrische installaties van het Privé patrimonium

De huidige wetgeving legt ons, conform artikel 271 van het AREI een periodieke controle op om de 25 jaar van de laagspanningsinstallaties (5 jaar voor de handelszaken en kantoren) die werden uitgevoerd of uitgebreid na 1 oktober 1981.

In 2020 zal worden overgegaan tot het controleren en eventueel aanpassen aan de normen van de woningen die na 1995 werden gebouwd.

2. Veiligheid van de elektrische installaties op arbeidsplaatsen (KB 4.12.2012)

In samenwerking met het Departement Technisch Beheer en de IDPB.

Opvolging van de installaties en eventuele aanpassingen op grond van het K.B. 4.12.2012.

3. Aanpassing van liften

Het recentste besluit van 10.12.12 voorziet uiterste termijnen voor de aanpassing van de liften van het privé- en openbaar patrimonium.

De liften die in bedrijf zijn gekomen na 01.04.1984 en tussen 01.01.1958 en 31.03.1984 werden allemaal aangepast.

In 2020 worden de twee liften die in bedrijf zijn gekomen voor 1958 aangepast aan de normen.

7. DEPARTEMENT TECHNISCH BEHEER EN ENERGIE (TBE)

Het Departement Technisch Beheer & Energie (TBE) bestaat uit de vier volgende diensten:

- Inschakelingsregie met inbegrip van de "Dispatching regie".
- De dienst voor Binnenhuisinrichting.
- De dienst Onderhoud & Energie.
- Coördinatie Energie.

I. Inschakelingsregie

De taak van de Inschakelingsregie bestaat uit het onderhoud, depannages en werken in alle gebouwen van het privé- en openbaar patrimonium van het OCMW van de Stad Brussel.

Perspectieven voor het jaar 2020:

- De Inschakelingsregie draagt bij tot het herstellen van de huurstaat van ruim 100 woningen per jaar. Er werden specifieke maatregelen getroffen om de huurderving te beperken door snellere en efficiëntere processen te creëren voor de administratie van de dossiers voor het opnieuw verhuurbaar maken. De toename van het vastgoedpark van het OCMW is van die aard dat wij deze activiteit nog zal moeten worden uitgebreid.
- De Regie staat ook in voor het renoveren van kamers in rusthuizen van het OCMW. We proberen continu om de interventietermijnen te verbeteren, evenals het aantal onbezette bedden te beperken. Deze maatregel stelt onze rusthuizen in staat om te beantwoorden aan de vele aanvragen van gezinnen.
- De belangrijke toename van het vastgoedpark van het OCMW de afgelopen jaren heeft een aanzienlijke toename veroorzaakt van het aantal herstellingen. Jaarlijks registreert de dispatching van de Regie meer dan 10.000 aanvragen voor interventie. Om beter te kunnen inspelen op de verwachtingen van de huurders en de kosten die door de privépersonen moeten worden gedragen te beperken, voorziet de Regie de aanwerving van geschoolde loodgieters en schrijnwerkers (moeilijk te vinden profielen).
- Gezien deze nieuwe woningen zich voornamelijk in het noordelijke gedeelte van Brussel bevinden, zal een antenne voor depannage worden opgericht op de site van het UMC Brugmann waar zich ook al de schrijnwerkerij van de Regie bevindt. Er zouden een schrijnwerker, loodgieter en elektricien moeten worden aangeworven om het aantal verplaatsingen aanzienlijk te verminderen en het aantal interventies te doen toenemen.
- Bevoegde ambtenaren blijven dag en nacht instaan voor de Dispatching van de Inschakelingsregie (7/7 en 24/24).. Deze dienst zorgt ervoor dat onze huurders maar ook onze instellingen/departementen kunnen rekenen op een snelle en doeltreffende interventie ongeacht de dag of het uur. Dit Single Point Of Contact (SPOC) zorgt ervoor dat alle technische aanvragen in een enkele database worden geregistreerd.
- In 2020 zou normaalgezien worden afgestapt van onze software voor het beheer van werken/herstellingen, "Gebat" en wordt een nieuwe software ingevoerd. Hierdoor zou de Regie over een aangepaste tool komen te beschikken die perfect aansluit bij wat zij nodig heeft en perfect communiceert met de reeds gebruikte workflows. Deze tool

zorgt voor een grotere doeltreffendheid, verzekert een betere communicatie tussen de verschillende departement en speelt beter in op de verwachtingen van de huurders

- De Regie heeft een opslagplaats (stock) waar de vaak gebruikte materialen worden opgeslagen, zodat sneller kan worden gedepanneerd door onze diensten. Sinds de nieuwe WF voor het stockbeheer, werken onze magazijniers actief aan de modernisering van de processen en de reorganisatie van de stock. Deze inspanningen worden voortgezet in 2020.
- Met het oog op het bevoorraden van de bouwplaatsen en de opslagplaats zal de dienst tevens alle lopende overheidsopdrachten van leveringen vernieuwen (loodgieterij, schilderwerken en vloerbekleding, elektriciteit, sloten, hang- en sluitwerk, bouwmaterialen,...). In samenwerking met SABH en Projet X (aanbestedende overheden van de opdrachtcentrale) zullen de inventarissen moeten worden herwerkt.

II. De dienst voor Binnenhuisinrichting

Deze dienst is belast met alle projecten voor binneninrichting. De dienst staat in voor de (her)inrichting en voor het aankleden van de binnenruimte in samenwerking met de verantwoordelijken van de diensten en instellingen en met de Dienst Werken. De dienst verstrekt zowel technisch als esthetisch advies. De dienst voert ook studies uit voor de Inschakelingsregie.

In 2018 nam deze dienst het beheer in handen van de afgedankte, kapotte of verouderde onroerende goederen waarvoor het hergebruik of de recyclage systematisch wordt overwogen.

Perspectieven voor 2020:

- De dienst zal haar eerste taak, met name de realisatie van studies voor de binneninrichting en de aankoop van meubilair voor de inrichting van de verschillende gebouwen van het openbaar patrimonium voortzetten. Zoals gebruikelijk zal zij de opvolging ervan verzekeren in samenwerking met de directies van de verschillende departementen/diensten.

Hiertoe zal de dienst de 6 overheidsopdrachten met betrekking tot de levering van "Vermedicaliseerde bedden en toebehoren", "kantoormeubilair", "meubilair voor gemeenschappen", "kleerkasten", "draggers voor signalisatie", en "tuinmeubilair" die in 2020 teneinde lopen, vernieuwen. Ze staat ook in voor het administratief en technisch beheer van de 6 andere lopende overheidsopdrachten.

Naast de aankopen van meubilair staat de dienst Binneninrichting nog steeds in voor de opvolging van meer globale projecten waarin de technische interventies van de Inschakelingsregie (elektriciteitswerken, schrijnwerk, schilderwerken,...) en de inrichting van de ruimten worden gebundeld.

De grotere projecten die op stapel staan voor 2020 zijn de renovatie van het onthaal en van de kantoren op de begane grond van het Sociale Huis in de Hoogstraat 296 (DSA), de oprissing van de gang op de 2^{de} etage van de Algemene administratie, de renovatie van de ruimten die worden gebruikt door de juridische dienst op de 1^{ste} etage van de Algemene administratie, de inrichting van het Peperkoekproject (Beiti), de volledige inrichting van het gebouw dat wordt gebruikt door TBE en de oprichting van een nieuw bureau in de antenne Miroir.

- De samenwerking met de Departement Werken wordt uitgebreid. Er worden immers vele projecten voor binneninrichting gerealiseerd in samenwerking met deze dienst. Het betreft projecten voor aanpassingswerken van rust- en verzorgingsinstellingen:

inrichting van kamers, van paramedische ruimten (ergotherapie, kinesitherapie, snoezelen...), cafetaria's en kantines in de 5 rusthuizen van het OCMW, werken die bezig zijn sinds 2012 en zich inmiddels in de afwerkingsfase bevinden.

Andere studies worden ook gerealiseerd voor de inrichting van ruimten in het openbaar patrimonium: de inkomhall, de traphal en de kelders van de algemene administratie, het onthaal van de sociale antennes,...

Elke maand wordt een coördinatievergadering georganiseerd om de communicatie en uitwisseling tussen de departementen onderling te verbeteren.

- We willen ook de invoering voortzetten van globale "plaatsbeschrijving" dossiers van de sociale antennes in samenwerking met de logistieke dienst van het Departement Sociale Actie en de antenneverantwoordelijken: staat van de veiligheidsplannen, van de signalisatie, de schilderwerken, de potentiële werkposten volgens de oppervlakte van de gebouwen en de computerbekabeling,...
- De dienst zal ook het reorganisatieproject van de werkoppervlakken binnen het OCMW mee helpen sturen, door de kantoorruimten van morgen te bestuderen (gedeelde kantoren, staande werkposten, open space, gedeelde vergaderzalen, coffee corner,...), en dit gelijktijdig met de opkomst van telewerk.
- Om een kwaliteitsvolle service en bedachtzaam advies te verzekeren, zullen onze ambtenaren een opleiding volgen over de specifieke ergonomie van werkposten. Deze opleiding wordt georganiseerd door de IDPB en de arbeidsgeneesheer. Bijzondere aandacht zal worden geschonken aan deze problematiek die vaak ter sprake komt tijdens het jaarlijkse bezoek in aanwezigheid van de IDPB en de arbeidsgeneesheer. Het doel van de service is om arbeidsomstandigheden te bieden die het welzijn en de levenskwaliteit op het werk van de ambtenaren ten goede komen.
- Het studiebureau blijft ook instaan voor het beheer van de opvolging van de opmerkingen die worden gemaakt tijdens de jaarlijkse bezoeken en blijft verder instaan voor het beheer van het gebouw van de Algemene Administratie (budgetbeheer, herstellen van de gangen, facelift van de inkomhal en traphallen, valorisatie van de goederen van de archieven in de gemeenschappelijke delen,...)
- Voorzetten van de update van de signalisatie voor oriëntering en identificatie in het openbaar patrimonium (studies en bestellingen): de sociale antennes, de administratieve afdelingen en de rusthuizen.
Dit werk wordt gerealiseerd in nauwe samenwerking met het Departement Communicatie en Organisatie in het kader van de invoering van het nieuwe grafische charter.
- Sinds begin 2018 is de dienst belast met de controle van de waren voor het gedeelte meubilair en diverse materialen. In 2020 willen wij een koerswijziging doorvoeren en ons veel meer gaan richten op de duurzame ontwikkeling door een expert op vlak van recuperatie en hergebruik van meubilair aan te werven.
Naast het beheer van de afgedankte en hergebruikte meubilair binnen de projecten die door de dienst worden beheerd, bestaat een van de doelstellingen erin om een ingesteldheid van "recyclage" van meubilair te verspreiden binnen de verschillende diensten/departementen van het OCMW met het oog op het rationaliseren van nieuwe aankopen en het verminderen van de uitgaven. We willen ook een netwerk ontwikkelen van externe partners in het domein van recuperatie van meubilair.

III. Dienst Onderhoud en Energie

De taak van de Dienst voor Onderhoud & Energie bestaat uit de administratieve en technische opvolging en het beheer van de onderhoudscontracten, de contracten voor keuring en deparnage van de technische installaties zowel van het privé- als van het openbaar patrimonium van het OCMW van de Stad Brussel.

Sinds 2017 wordt de dienst geconfronteerd met een ernstig personeelstekort na het vertrek van twee van de drie ingenieurs en een technicus. In juni 2018 werd een eerste vacature voor industrieel ingenieur gelanceerd maar zonder resultaat. In augustus 2019 werd een nieuwe oproep gelanceerd voor de drie vacante betrekkingen maar de resultaten zijn weinig hoopgevend. Een van de prioriteiten van de dienst is om haar kader opnieuw gevuld te krijgen en de organisatie te herzien om de dienst de dynamiek terug te geven die nodig is om de doelstellingen te bereiken.

Perspectieven voor 2020:

- Zoals gewoonlijk zal het studiebureau Onderhoud & Energie de verschillende luiken van zijn opdracht goed volbrengen:
 - o het bestuderen en opstellen van bestekken waarin systematisch bepalingen en doelstellingen worden opgenomen met betrekking tot energieprestaties;
 - o het gunnen van overheidsopdrachten;
 - o de administratieve opvolging van de opdrachten;
 - o de opvolging en controle op het terrein van het goede verloop en de goede uitvoering van de opdrachten;
 - o bijstand en expertise op het terrein.

- Eind 2018 werd de dienst genoodzaakt om de samenwerking met de onderneming KONE voor het globale onderhoud van het liftenpark van het OCMW te beëindigen. Het voorziene 'cascadesysteem' van deze raamovereenkomst trad in werking en resulteerde in de aanduiding van de firma SCHINDLER. Om te vermijden dat de situaties die zich met SCHINDLER hebben voorgedaan tussen 2007 en 2017 zich zouden herhalen, voorziet de dienst om de goede uitvoering van deze overeenkomst zo strikt mogelijk op te volgen.

- In juni en oktober 2019 werden twee nieuwe, belangrijke raamovereenkomsten gegund.

De eerste overeenkomst is voorzien voor een duur van 4 jaar en heeft betrekking op het globale onderhoud van de collectieve HVAC-installaties van het patrimonium van ons centrum. De opdracht werd gegund aan VMA-be.MAINTENANCE. Het bestek omvat meerdere nieuwigheden met het oog op een betere opvolging, zowel op administratief, financieel als technisch vlak.

De tweede raamovereenkomst is voorzien voor een duur van 10 jaar en betreft de technische controle van de technische installaties van het patrimonium en werd toevertrouwd aan het bureau BTV. Ook dat bestek bevat meerdere nieuwe elementen met het oog enerzijds om een doeltreffende en eenvoudige opvolging van de controles en anderzijds het gemakkelijk opstellen en consolideren van een inventaris van de gerealiseerde en de te realiseren controles.

De dienst wil van bij aanvang van deze raamovereenkomsten alles in het werk stellen om de voorziene middelen te benutten en te valoriseren.

- De dienst wacht vol ongeduld de GMAO-tool af die werd bestudeerd samen met het Departement Eigendommen en de DIM voor het realiseren van een gekruiste inventaris van het patrimonium / technische installaties / contracten. Deze tool is

essentieel om de betrouwbaarheid van de acties van de dienst te vergroten en eenieders veiligheid te verzekeren. Een technisch beheerder van een patrimonium als dat van ons is het zichzelf verplicht om over krachtige tools te beschikken. Wij blijven interne tools ontwikkelen en toepassen voor een betere administratieve en financiële en administratieve opvolging en controle van de verschillende opdrachten die door de dienst worden beheerd.

1. Coördinatie Energie

De opdracht van de Coördinatie Energie bestaat uit het garanderen van de energiebevoorrading (gas en elektriciteit) van de gebouwen van het OCMW van de Stad Brussel en zijn partners, het beheer van de tool voor energieboekhouding voor bepaalde gebouwen (DIMZ en binnenkort de sociale antennes), het ter beschikking stellen van de verbruiksgegevens van elke dienst die dit nodig heeft met het oog op het verbeteren van de energieprestatie.

In juni 2019 werd een nieuwe medewerkster aangeworven om de energieverantwoordelijke bij te staan en de coördinatie te verzekeren van de vele projecten die ons Centrum moet beheren, waaronder PLAGE 2019 (**P**lan voor **L**okale **A**ctie voor het **G**ebruik van **E**nergie). Deze aanwerving heeft ervoor gezorgd dat de cel Coördinatie Energie voor het eerst een medewerker heeft die zich voltijds wijdt aan de energievoordiening van het OCMW.

Perspectieven voor 2020:

- Sinds 1 juni 2019 is het OCMW van de Stad Brussel onderworpen aan het project **PLAGE 2019** dat werd ingevoerd door het Brusselse Gewest voor alle beheerders van grote Brusselse vastgoedparken met het oog op het verminderen op een gecontroleerde manier van het energieverbruik.

PLAGE is een **bindend** project in het kader waarvan er doelstellingen zullen worden vooropgesteld en opgelegd aan het OCMW met betrekking tot een lager verbruik. PLAGE is eveneens een bindend project in die zin dat de vastgelegde doelstellingen moeten worden bereikt in een termijn van drie jaar en dat er sancties worden voorzien wanneer men hier niet in slaagt.

Maar PLAGE 2019 is bovenal een kans voor het OCMW om te beschikken over een doeltreffende tool voor de energieboekhouding en een besluitvormingsinstrument waarvan de toepassing het OCMW in staat moet stellen om doeltreffend bij te dragen tot een verminderde uitstoot conform de door Europa opgelegde doelstellingen.

In het kader van de toepassing van PLAGE 2019 verzekert de Cel Coördinatie Energie de volgende functies:

- Gebruik van de tool voor energieboekhouding NRClickScan die ter beschikking wordt gesteld door het Brusselse gewest via SIBELGA/INTERFIN.
- Opstellen van de inventaris van het patrimonium van het OCMW van de Stad Brussel en van het energiekadaster van dat patrimonium. De globale doelstelling voor een verminderd energieverbruik door het OCMW die zal worden bepaald voor de eerste cyclus van PLAGE, zal worden bepaald op basis van deze twee elementen.
- Opvolging en verdedigen van het administratief beheer van het PLAGE 2019 project bij het Gewest. In nauwe samenwerking met de betrokken diensten (Werken, TBE en patrimonium) en de diensten van beheer (DSA, DIMZ, ...), identificeren van de maatregelen/acties/investeringen op vlak van een REG die moeten worden voorzien om de opgelegde doelstellingen te halen.

In het kader van deze opdracht werden reeds een aantal situaties geïdentificeerd die leiden tot energieverstopping. Deze situaties werden onmiddellijk aan de bevoegde diensten vermeld, die dit verder hebben opgevolgd.

- Parallel met het PLAGE project is de Cel Coördinatie Energie eveneens belast met het opvolgen van de nieuwe eis inzake **EPB-certificering voor openbare gebouwen met een oppervlakte van meer dan 250m²**. Deze opvolging steunt voor een groot deel op de inventaris en het kadastrale die worden opgesteld in het kader van PLAGE.
- De Cel Coördinatie Energie blijft ook zijn andere taken verder vervullen, met name:
 - o de studie rond het plaatsen van dataloggers die het mogelijk maken om van op afstand en permanent de evolutie te volgen van het water- en gasverbruik (verwarming en warm water). De testinstallatie van een eerste datalogger op de watermeter van de Residentie Sint-Geertruide toonde het enorme REG potentieel aan van deze kleine investeringen.
 - o opvolgen van de energiepremies;
 - o opvolgen en verkopen van de groene certificaten;
 - o de technische opvolging van de opdrachtcentrale INTERFIN voor 2020-2021;
 - o de logistieke ondersteuning van initiatieven van de Cel Schuldbemiddeling (DSA).

8. DEPARTEMENT EIGENDOMMEN (HET VERMOGENSBEHEER VAN HET OCMW VAN DE STAD BRUSSEL)

I. Globale doelstellingen

Het vermogen van het OCMW bestaat uit:

- enerzijds uit niet-bebouwde stukken grond in Vlaanderen, Wallonië en Brussel, en
- anderzijds gebouwen bestemd voor huisvesting die grotendeels binnen het grondgebied van de Stad Brussel liggen.

Het beheer van dit vermogen is in handen van het Departement Eigendommen en omvat twee hoofdruiken:

- Het niet-bebouwde vermogen:
Goed voor ruim 2.000 ha en bestaat uit:
 - verhuur (ongeveer 800 pachtovereenkomsten en preciaire verhuringen, beheer en opstellen van grote contracten (erfpachtovereenkomsten), verhuur voor jacht of visvangst, installatie van reclamepanelen, gsm-masten, enz.) en vaak onderhevig aan procedures voor het verkrijgen van een bouwvergunning volgens de reglementering van het gewest waar het goed gelegen is. Soms moet een vergunning worden aangevraagd voor de aanleg van een bouwterrein (bijv. wegenwerken);
- Het bebouwde vermogen:
Bestaat uit 2.391 percelen die als volgt worden verdeeld:
 - 1873 residentiële percelen
 - 185 percelen van Renobru
 - 69 percelen Transit
 - 42 percelen inschakeling
 - 173 handelszaken
 - 49 kantoren.

Het beheer van het huurpark moet op de volgende doelstellingen gericht zijn:

- Kwaliteit: de huurders moeten volop van hun huisvesting kunnen genieten.
- Comfort: de huisvesting moet aangepast zijn aan de omvang van het gezin en over goed werkende technische installaties en uitrustingen beschikken.
- Veiligheid: de gebouwen en hun technische installaties moeten veilig zijn.
- Doeltreffendheid: het park moet huurinkomsten voortbrengen en de leegstand van de huurpanden moet zo laag mogelijk zijn.
- Kostenbeheer: de kostprijs van de bouw, de renovatie of het herstel van de huurstaat hebben een invloed op de nodige rentabiliteit van het goed en bijgevolg op de huurprijs.
- Sociale roeping: de gezinnen moeten worden gehuisvest op basis van hun inkomen, hetzij in een zogenaamd "gesubsidieerde" woning (40% van het park), hetzij in een niet geconventioneerde woning, waarbij het vaststellen van een limiet van de inkomens de bepalende voorwaarde is.

Het betreft het beheren op een dynamische en menselijke manier van een grote vraag van gezinnen of alleenstaanden met allerhande sociale, familiale en/of financiële moeilijkheden. Het team dat belast is met verhuur heeft een luisterend oor voor de verschillende kandidaat-huurders en probeert de geschikte oplossingen te vinden voor elk van hen, binnen de grenzen van de reglementen van toewijzing.

II. Het bebouwde vermogen

1. De verworvendheden van 2019:

Na de aanpassing van de modellen van de huurovereenkomsten (woninghuur en handelshuur) en van het Toewijzingsreglement aan de geldende wetgevingen, heeft het departement zijn pijlen gericht op de ontwikkeling van de praktijken van goed bestuur.

Aldus werden wijzigingen aangebracht aan de workflow van kandidaat-huurders. Het doel hiervan was in eerste instantie om de WF aan te passen aan het nieuwe toewijzingsreglement maar tegelijkertijd om het toewijzingsproces zo vlot mogelijk te laten verlopen om zo de impact van leegstand tot een minimum te beperken.

Eind 2019 telt het chronologisch register ongeveer 1750 kandidaat-huurders 'in wacht' terwijl de leegstand 5% bedraagt.

In diezelfde optiek werden nieuwe verbeteringen aangebracht aan de workflow Dispatching van de werken waarin alle technische klachten van onze huurders worden beheerd.

De wijzigingen wilden de WF leesbaarder maken en alle klachten met betrekking tot een woning groeperen. Het doel hiervan is om op termijn niet curatief maar preventief te gaan werken.

Inzake het beheer blijft het een grote uitdaging om onze huurders een kwaliteitsvolle service aan te bieden (gecentraliseerde informatieoverdracht tussen de verschillende departementen, gevoel van opvolging, kortere interventietermijn). Er wordt ook gestreefd naar een betere dienstverlening om te beantwoorden aan de klachten van de huurders.

De workflow Dispatching Regie werd toevertrouwd aan een "bemiddelaar" van het departement Eigendommen met het oog op een betere registratie en opvolging van de aanvragen.

Wat de handelszaken/kantoren betreft is het OCMW uitgenodigd om te zetelen in het Adviescomité voor Handel van de Stad Brussel.

Om de lege handelsruimten aantrekkelijker en functioneler te maken, werden een aantal nieuwe maatregelen genomen:

- Aanplakken van affiches met de maandelijkse huurprijs en oppervlakte;
- De lokalen uitrusten met basisvoorzieningen: verwarming / water / elektriciteit;
- Schoonmaken van het etalageraam;
- Opfrissen van de schilderwerken indien nodig.

Wat betreft de Transit, werd een departementoverschrijdende beheerstool (Eigendommen - Dienst Huisvesting van het DSA) ingevoerd om de termijnen voor het verhuren van beschikbare percelen zoveel mogelijk te beperken.

2. De ambities voor 2020

Het streefdoel voor 2020 is om samen met de Departementen Regie en Werken het beheer te verbeteren van de technische klachten en de huurders het gevoel te geven dat hun verzoek wordt gehoord.

Hiertoe worden de technische analysecellen herbekeken om doeltreffender te kunnen inspelen op de vraag van de huurders die wachten op een duurzame oplossing.

Het departement zal een beheerder aanwerven wiens taak gericht is op het samenleven en de wooneducatie. Deze contactpersoon die actief is op het terrein en voortdurend in contact staat met de conciërges, zal de weg effenen naar anticiperende maatregelen met het oog op een optimale energieprestatie en de sensibilisering van de huurders voor hun omgang met de woning als goede huisvader en met respect voor de gebruiksregels van de installaties.

Het stijgende aantal woningen, de toenemende moeilijkheden op vlak van technische opvolging maken dat er naar geïnformateerde oplossingen moet worden gezocht. In 2020 zal een openbare aanbesteding worden gelanceerd voor de aankoop van een computerprogramma waarvan de implementatie voor het eind van het jaar zou van start moeten gaan.

Al deze wijzigingen hebben geleid tot een lichte stijging van de leegstand van huurpanden. Het doel blijft evenwel om de verhouding van de leegstand onder de 4,5% van het vastgoedpark te houden.

Er komt een evaluatie van het toewijzingsreglement van de woningen, dat werd goedgekeurd in toepassing van de huisvestingscode.

III. Het niet-bebouwde vermogen

1. De verworvenheden van 2019

Wat het niet-bebouwde patrimonium betreft, zijn de doelstellingen vooral van financiële aard. De opbrengst van verkoop en diverse verhuurvormen van percelen vormt een aanzienlijke financieringsbron (die dan weer aangewend wordt voor de bouw van nieuwe woningen en de renovatie van onaangepaste woningen). Hiervoor zijn grondige studies en werken nodig om een rationele waardebeoordeling van de eigendommen mogelijk te maken. Een financieringsplan waarin de verkoop van onroerende goederen werd geïntegreerd, verspreid over verschillende jaren (meerjarenplan tot 2024) wordt regelmatig geüpdatet.

Tot slot worden prospecties en studies uitgevoerd voor aankopen van nieuwe eigendommen voor openbaar nut, voor rekening van het OCMW. Deze eigendommen die bestemd zijn om bij te dragen tot de realisatie van de maatschappelijke taken van het OCMW worden opgenomen in zijn openbaar domein. Er werden ook aankoopverrichtingen gelanceerd om te kunnen genieten van de subsidie voor grootstedelijk beleid voor de aankopen via de vereniging Renobru voor het herstellen in de huurstaat.

2. De ambities voor 2019

In 2020 zal worden overgegaan tot aan- en verkopen in het kader van de realisatie van nieuwbouwprojecten. Ook de financiële en maatschappelijke mogelijkheden moeten worden bekeken van nieuwe complexen op strategische plaatsen voor de ontwikkeling van de stad (Pacheco, Byrrh, enz.), maar ook voor de werking van het OCMW en zijn partnerorganisaties.

Er zal ruim aandacht worden geschonken aan de modernisering van de verkoopprocedure van eigendommen met een brede publiciteit om zoveel mogelijk potentiële kandidaat-kopers te bereiken. Meer bepaald door gebruik te maken van de geolokalisatie van onze terreinen. Dit zal ons in staat stellen om de parameters te identificeren die de prijzen kunnen beïnvloeden (nabijheid van bebouwbare zones enz.)

Tot slot zal, zoals ook voor het bebouwde vermogen in 2020 een computerprogramma worden ontwikkeld voor de opvolging van de verhuur- en verkoopdossiers en de complexe reeks van verwerkingen die moet gebeuren voor de beoogde vastgoedoperatie.

9. DEPARTEMENT PERSONEEL (HARD & SOFT HR)

In 2020 zal de actie van het Departement Personeel zich, naast de diverse gebruikelijke activiteiten, focussen op 3 belangrijke initiatieven: de overgang naar een geïntegreerd computersysteem voor het beheer van de HR, de uitwerking van een uniek kader en de lancering van telewerk.

Concreet houden deze 3 maatregelen het volgende in:

- De overgang naar een geïntegreerd computersysteem voor HR vormt een grote uitdaging voor het departement. Het volledige systeem moet immers grondig worden herzien om de verschillende onderdelen van het HR-beheer te integreren: lonen, klokken, loopbaan, evaluaties, opleidingen,... om dubbele invoeren te vermijden, om over een gecentraliseerde informatietool te beschikken en een overzicht te hebben over de situatie van elke medewerker. Deze grootschalige operatie vormt de gelegenheid om alle invoeren opnieuw te bekijken zodat ze de informatie verstrekken die nuttig is vanuit het oogpunt van HR-beheer en om over te gaan van loonsysteem op basis van het theoretische aantal uren naar een systeem gebaseerd op de reëel gewerkte uren, met alle wijzigingen die dat inhoudt (RSZ, DMFA, Dimona,...).
- Het uitwerken van een uniek kader met als voordelen dat personeelsleden gemakkelijker kunnen worden overgeplaatst in functie van de noden, een grotere doeltreffendheid en een grotere flexibiliteit. Hieraan gaat een grondige reflectie vooraf over het globaal organigram van het OCMW en zijn mogelijke evoluties in een voortdurend streven naar verbetering; deze fase wordt gevolgd door grote inspanningen op vlak van structurering en arbitrage.
- De lancering van thuiswerk impliceert met name:
 - de onderhandeling over en de goedkeuring van een reglement terzake;
 - het opstellen van addenda bij de contracten van elke thuiswerker of het nemen van eenzijdige beslissingen voor de statutairen;
 - de organisatie van opleidingen "managen van op afstand" voor de hiërarchie;
 - en zoals voor alle departementen een reflectie over de digitalisering van de documenten.

Naast de 3 voornoemde grootschalige initiatieven, worden er in 2020 nog een aantal andere projecten gerealiseerd:

- De eerste aanpassing van het administratief en financieel statuut, in overleg met de Stad.
- De oprichting van een "diversiteam" met het oog op de inclusie van alle doelgroepen in het kader van de diversiteit.
- De invoering van een beleid met betrekking tot de integratie van personen met een handicap.
- De opvolging van het evaluatieproces van de samenwerking, meer bepaald de functioneringsgesprekken en de opleiding van de nieuwe hiërarchische lijnen.
- De ontwikkeling van indicatoren voor beheer inzake HR.
- De ontwikkeling van een beleid voor het beheer van absentieïsme waarbij contact wordt opgenomen met de langdurig afwezigen en gesprekken worden voorzien voor wie na lange tijd het werk hervat, met inbegrip van de ontwikkeling van een herintegratieproces.
- Het voortzetten van het beleid van de benoemingen.

- De uitwerking in overleg met de Stad van programma's voor promotie-examens.
- Voortzetting van het online plaatsen van documenten die verband houden met het personeelsbeheer.
- De lancering van een openbare aanbesteding voor diensten met een externe dienst voor de preventie en bescherming op het werk (arbeidsgeneeskunde, psychosociale belasting, ergonomie,...) .
- Het voltooiën van de reflectie en de invoering van de gemaakte keuzes inzake de controle op de gezondheid van de werknemers (arbeidsgeneesheer: moederschapbescherming, medische onderzoeken, preventieve maatregelen).
- De verdere toepassing van maatregelen die nodig zijn in het kader van de GDPR.
- De lancering van het 2de tweejaarlijkse opleidingsplan.
- Het opstellen van het HR jaarrapport voorzien bij ordonnantie van 14/03/2019 tot wijziging van de organieke wet van de OCMW's.

In een streven naar modernisering hoopt het Departement Personeel zich in 2020 de nieuwe naam Departement van Human Resources te kunnen aanmeten.

Het nieuwe jaar belooft dus een rijk jaar te worden vol uitdagingen en veranderingen die het personeel ten goede zullen komen; en dit kan alleen maar gunstig zijn voor de kwaliteit van de OCMW-actie voor de Brusselaar.

I. Communicatie en Organisatie

Het Departement Communicatie en Organisatie heeft een belangrijke rol te vervullen in de ontwikkeling van het Beleidsplan van het OCMW in de komende jaren.

Niet alleen via de Cel Studies en Partnerschappen, de Cel Strategie (die wordt geïntegreerd in het DCO) maar ook door de ontwikkeling van een professionelere communicatie met als taken:

- definiëren en uitvoeren van het communicatiebeleid zowel intern als extern, in overeenstemming met het globale beleid van het OCMW en in het kader van een vooraf opgemaakt budget;
- garant staan voor het imago van het OCMW, zijn identiteit en de waarden die het uitdraagt;
- overbrengen van boodschappen: deze ontwerpen en hierbij de punten bepalen die van belang zijn voor de instelling;
- inzicht in de verwachtingen van elk departement, om deze vervolgens te kunnen vertalen in zo relevant en geschikt mogelijke oplossingen en acties van communicatie;
- opmaken van een jaarlijkse communicatieplan waarin niet alleen de doelstellingen, boodschappen en discours worden vastgelegd in overeenstemming met het beleidsplan van de instelling maar ook de acties die in het kader hiervan moeten worden voorzien: brochures, website, evenementen, public relations (lezingen, feesten, ...), corporate (jaarverslag, informatiebrochure, ...), persrelatie;
- samenbrengen van het voltallige personeel rond de gezamenlijke identiteit van het OCMW en zijn waarden;
- handelen samen met de andere algemene directeuren om het personeel te motiveren en een echte bedrijfscultuur in te voeren.

Voorts moet de organisatie van de instelling eveneens professioneel optreden:

- door tussen te komen bij elk probleem met de algemene organisatie van de administratie om de kwaliteit van de werkwijzen in de instelling zelf te vereenvoudigen en versterken;
- door het "protocolaire" aspect van de instelling te ontwikkelen;
- door de "OCMW" merchandising te ontwikkelen (in samenwerking met de bestaande structuren inzake duurzame ontwikkeling- vb. : Recréart);
- door andere taken te integreren die gerelateerd zijn aan de organisatie (voorbereiding en opvolging van vergaderingen zoals het Directiecomité, het Comité voor management en strategie,...).

Het imago van het OCMW van de Stad Brussel een boost te geven door zijn acties, die vaak weinig gekend zijn bij het grote publiek, in de kijker te plaatsen. Een doelstelling die zal worden gerealiseerd met de volgende acties:

- Voorzetting en toelichting van het grafisch charter en van de uitwerking van een nieuwe huisstijl.
- Volledig bijwerken van een dynamische en gebruiksvriendelijke website.
- Productie en beheer van websites van de meest karakteristieke instellingen van het OCMW van de Stad Brussel (instellingen, enz.);

- Invoering van procedures voor een dynamische en transparante interne communicatie van de beslissingen;
- De ontwikkeling van corporate templates (Power Point pagina's, enz.) vertrekkende van de nieuwe huisstijl.
- De ontwikkeling van communicatietools voor uitkeringsgerechtigden (A5 kaart met informatie, informatieve affiches, flyers ...).
- De verdere ontwikkeling van een bedrijfskrant waarin het OCMW op een andere manier aan het personeel wordt voorgesteld (voorstellen van weinig gekende acties en projecten van de verschillende departementen en instellingen; relevante gegevens om het specifieke karakter en de meerwaarde van het werk van ons OCMW ten opzichte van andere spelers uit de sociale hulpverlening te duiden; markerende feiten die ons werk bepalen; enz.).

Zoals de voorgaande jaren zullen de volgende activiteiten en evenementen worden georganiseerd:

- De overhandiging van medailles aan ambtenaren met 25 of 35 jaar dienst.
- De eedaflegging van de sociale assistenten en inschakelingsambtenaren.
- Het personeelsfeest.
- Het feest voor de kinderen van het personeel.
- Onthaal van nieuwe werknemers.
- De eedaflegging van de benoemde ambtenaren.
- Ontvangst in audiëntie van de nieuw gepensioneerden.
- Het onthaal van studenten.
- De ontmoeting met de bewoners in een aantal OCMW-gebouwen.

Voorts zal de cel communicatie, in nauwe samenwerking met de deurwaarders, blijvend een kwalitatieve en professionele dienstverlening garanderen voor onze bezoekers en gebruikers.

II. Cel Beleid

2020 wordt het jaar waarin het nieuwe beleidsplan van het OCMW in uitvoering wordt gebracht!

De leden van COMAS (Conseil de Management et Stratégie - Comité voor Management en Strategie) zijn begonnen met het bepalen van het algemene kader van het project waarbij een aantal strategische doelstellingen werden voorgesteld (het betreft zeer algemene doelstellingen die de ambities vertalen voor het OCMW tussen nu en 2024). Op deze reflectie werd vervolgens voortgebouwd in tal van werkgroepen waaruit steeds concretere doelstellingen zijn voortgevloeid.

In de komende maanden zal de reflectie worden uitgebreid: de directie zal het ontwerp van het beleidsplan aan het voltallige personeel voorstellen en er zal aan eenieder worden gevraagd of ze opmerkingen of andere voorstellen hebben. Na analyse van de haalbaarheid van de goede ideeën, worden deze voorgesteld aan de beslissingsorganen om zo eventueel te worden opgenomen in het beleidsplan dat zal worden opgevolgd, geëvalueerd en regelmatig worden bijgewerkt.

III. Studies

In 2020 zal de Cel Studies over voldoende staf beschikken met het oog op algemene en specifieke taken.

1. Algemene taken

- Bestuderen van de sociaaldemografische tendensen van de Stad Brussel om er de evolutie van de sociale realiteit te kunnen opvolgen.
- Detecteren en analyseren van de behoeften van de Brusselse bevolking en van de diensten die door de verschillende publieke en interne actoren werden opgezet.
- Analyseren en interpreteren van de in de verschillende departementen ingezamelde informatie.
- Uitvoeren van allerhande studies of specifiek onderzoek.
- Lanceren van statistisch en demografisch buurtonderzoek.

2. Specifieke taken

- Een statistische en analytische studie van de verspreiding en het gebruik van de tickets Artikel 27 door de begunstigden van de verschillende departement en diensten
- Onderzoek naar de non take-up van sociale rechten om zo het profiel te bepalen van de personen die geen beroep doen op de sociale dienstverleningen
- Het opstellen van het jaarverslag 2019.
- Een globale reflectie over de methodologie van de Cel Studies (samenwerking met de andere onderzoeksinstellingen,...).
- Beantwoorden van specifieke vragen van de verschillende departementen (statistieken, analyses,...).

IV. Gemeenschapsacties

1. Sociale coördinatie

Behoud van de actieve participatie aan de 6 sociale coördinatoren van de Stad Brussel met het oog op het ontwikkelen van een coherente en doeltreffende logica met het Brusselse verenigingsleven rond een gezamenlijke bepaling van de noden en prioriteiten voor de verschillende wijken en dit ten gunste van de betrokken bewoners.

De belangrijkste thema's voor 2020 liggen grotendeels in de lijn van het multidisciplinaire thematische werk voor alle Sociale Coördinaties van de Stad Brussel. Deze werkzaamheden vormen de focus van specifieke werkgroepen over domeinen als huisvesting, onderwijs, jeugd, kleine kinderen, (mentale) gezondheid, professionele inschakeling, deelname aan het cultuurleven, milieu, sociale cohesie...

2. Opvolging van specifieke communautaire projecten en samenwerkingsverbanden:

- Opvolging van het duurzaam wijkcontract: "Marollen".
- Deelname aan de invulling en opvolging van de weerhouden projecten in het kader van allerhande projectoproepen.

3. Culturele acties

De ontwikkeling van het culturele luik zal in 2020 leiden tot het behoud van de samenwerking met culturele verenigingen en de ontwikkeling van tijdelijke samenwerkingsverbanden.

De verdeling van tickets in het kader van artikel 27 wordt uitgebreid naar de antennes en de RH/RVT en er komt een nieuw project voor de organisatie van culturele uitstappen met artikel 27 tickets en voor de ontdekking van Brusselse culturele plaatsen.

Hierbij voegt zich de samenwerking met het DSA en het DIMZ, evenals het Departement Vorming.

4. Participatie

Behoud van de deelname van het OCMW aan de voorbereidende bijeenkomsten van de wijkforums.

Behoud van de taak die erin bestaat het onthaal van groepen en individuen te coördineren om hen zo in te lichten over de werking van de instelling.

V. Zoeken naar fondsen en partnerschappen

De Cel Fundraising & Partnerships zal in 2020 verder werken aan de taken die haar werden toevertrouwd sinds 2014, met name:

- zoeken naar openbare of privéfondsen die de verschillende departementen, diensten en/of partners van het OCMW toelaten om hun lopende acties verder te zetten of om nieuwe acties op te starten in de diverse domeinen die onder hun takenpakket en bevoegdheid vallen;
- deze spelers te informeren over de oproepen die heb mogelijks kunnen interesseren;
- actief bij te dragen tot het samenstellen van de inschrijvingsdossiers.

Het zoeken naar **publieke fondsen** beoogt:

- Europese projectoproepen (Erasmus+, Interreg, enz.),
- de projectoproepen van de federale, communautaire, regionale of lokale overheden in België.

Het zoeken naar **privéfondsen** omvat drie luiken:

- reageren op projectoproepen van de Koning Boudewijnstichting en andere nationale of internationale privéstichtingen of stichtingen van openbaar nut;
- deelnemen aan acties van "maatschappelijke verantwoordelijkheid van de bedrijfswereld". Dit kan leiden tot nieuwe vormen van samenwerking met deze ondernemingen;
het OCMW opnieuw profileren als mogelijke en betrouwbare ontvanger van schenkingen en nalatenschappen, onroerende en roerende goederen.

VI. Archieven en Musea

De Dienst Archieven-Museum is belast met het beheer van:

- dossiers opgemaakt door de administratie en instellingen;
- het historisch en cultureel patrimonium van het OCMW en zijn rechtsvoorgangers.

De prioriteiten zijn:

1. Het voortzetten van het "beheer van de informatie en procedures" aan de hand van:
 - de invoering van een circuit van elektronische opslag om de bewaringstermijnen te respecteren bepaald door de selectielijst van de OCMW's (cf. wet van 1955 - Algemene rijksarchieven);
 - de digitalisering van bepaalde procedures en van een deel van de centrale (papieren) archieven op basis van een reflectie over de documentenstroom;
 - de deelname aan de werkgroepen binnen de verenigingen van archivariissen (AAFB en VVBAD) en van de twee GTi (Archieven en Digitale overgang) in het Brusselse gewest.
2. Verder blijven verbeteren van de moeilijke bewaaromstandigheden van de archieven, bibliotheken en collecties
 - herinrichting van de reserves RE-ORG (cf. KIKP– Koninklijk Instituut voor Kunstpatrimonium en ICCROM - International Centre for the Study of the Preservation and Restoration of Cultural Property) met de partnerinstelling, Onze-Lieve-Vrouw met de Roos Hospitaal van Lessines;
 - het zoeken naar geschikte plaatsen om fondsen en collecties te bewaren;
 - het opslaan van fondsen en collecties in overeenstemming met de normen;
3. Verder blijven meewerken aan de ontwikkeling van partnerschappen en van de externe communicatie aan de hand van:
 - het verder coderen en online plaatsen van de fondsen en collecties in de software (Pallas, AICIM);
 - het opzetten van digitaliseringsprojecten van erfgoedcollecties;
 - bekendheid geven aan de fondsen en collecties via een uitgebreidere website en bekendmaking op social media;
 - het zoeken naar geschikte plaatsen voor de valorisatie van musea (ruimten die geschikt zijn en die aan de normen voldoen);
 - de deelname aan verschillende activiteiten voor opzoeking, publicatie en valorisatie (Erfgoeddagen, Internationale dag van de archieven, nocturnes in Brusselse musea...), eventueel in samenwerking met de betrokken instellingen, verenigingen en werkgroepen (met name Hospitium vzw – Belgische vereniging voor de geschiedenis van de hospitalen en de zorg, de Musea en de Archieven van de Stad Brussel, GTi – Archieven, onderzoekseenheden van de ULB Bru-Cités en SOCIAMM, de Brusselse Museumraad...).

VII. Agenda 21

1. Ontwikkelen van de activiteiten die Agenda 21 definiëren

- de coördinatie van het beleid van duurzame ontwikkeling (versterking van de deelname van de referenten van Agenda 21, focusgroepen, stuurgroep, coördinatie duurzame ontwikkeling);
- het administratief beheer van de acties van de lokale Agenda 21 (jaarlijkse evaluatie met de installatie van het platform Easy-Up Agenda 21, bepaling van de prioritaire acties, update van het Actieplan, uitwerking van werkmethoden...);
- het ondersteunen van projecten (themadagen of -weken):
 - Gezondheid (20 km van Brussel voor ambtenaren van het OCMW);
 - Mobiliteit (organisatie van een "Week van de mobiliteit", zie verder).
 - Afvalbeheer: organiseren van een vorming over het sorteren van afval, bestemd voor alle personeelsleden van het OCMW in samenwerking met het departement vorming en met de steun van de werkgroep "afvalbeheer".
 - Afvalbeheer: na een testfase afschaffen van plastic bekertjes of andere plastic voorwerpen voor eenmalig gebruik tijdens de koffiepauze.
 - Afvalbeheer: drinkflessen ter beschikking stellen van het voltallige personeel (een voorraad voorzien voor de nieuwe medewerkers) om het verbruik van plastic wegwerpflessen te verminderen.
 - Afvalbeheer: verzamelen, samenvatten en analyseren van gegevens omtrent het afvalbeheer van het OCMW.
 - Groene ruimten en sensibilisering: de groene ruimte rond de Wilde Rozen aanleggen en er kleine groeiplaatsen voorzien voor fauna en wilde bloemen zoals: een ecologische vijver, een bloemenweide, honingbloemen, klimplanten en bloemen. Er zullen informatieve plakaten worden voorzien die aangeven wat er waar groeit. Het project wil ook een aangename ontmoetingszone creëren om het welzijn van de bewoners en van de buurtbewoners te vergroten. Er zullen ook pluk- en kookworkshops worden georganiseerd.
- Interne en externe communicatie rond de grote projecten van de Agenda 21 (Brèves, uitwerken van dragers, presentatie colloquia, bezoek aan de projecten...);
- coördinatie van de integratie van de sociale bepalingen in overheidsopdrachten;
- participatie in verschillende netwerken (Brulocalis, Stichting voor Toekomstige Generaties, RABAD, FDSS, REPIS, Federale Commissie DD, Réseau Eco-team, Rencontres des Continents, Sociale coördinaties, Sociale antennes, buurthuizen, ...)
- aandacht voor en beantwoorden van projectoproepen inzake duurzame ontwikkeling;
- advies aan de diensten en departementen van het OCMW inzake milieu en duurzame ontwikkeling.
- de organisatie van themaweken voor het voltallige personeel van het OCMW om hen te sensibiliseren voor duurzame ontwikkeling en meer bepaald: afvalvermindering, waterverbruik, duurzaam voedsel en rationeel energieverbruik.

2. Mobiliteit

- de coördinatie van het mobiliteitsbeleid;
- administratief beheer van de acties Mobiliteit (actualisering van het Bedrijfsvervoerplan, federale vragenlijst, verplichting met betrekking tot het beheer van het wagenpark, ...);
- leiden van een werkgroep rond de overgang naar een zachte mobiliteit;
- projectdrager van: week van de mobiliteit, werken voor de nieuwe aanleg, aankoop van bedrijfsfietsen en -wagens;

- verwerking van de gegevens van de mobiliteitsenquêtes (enquête over de noden en gewoonten van het personeel van het OCMW inzake mobiliteit met de nadruk op "actieve mobiliteit");
- interne en externe communicatie rond projecten;
- communicatie en verspreiding van tools voor sensibilisering (vervuilpieken, bedrijfsverplaatsingen, campagne Biker2Biker, sensibilisering van ambtenaren voor mobiliteit (verschillende acties);
- beantwoorden van en aandacht voor projectoproepen inzake mobiliteit (Pro Velo: The Bike Experience, The Bike Project, ...);
- advies aan de diensten en departementen van het OCMW inzake mobiliteit.

3. Dream

Bestendigen en ontwikkelen van het DREAM project (Verdeling & Ophaling voedseloverschotten door Mabru)

Globale taken:

- een duurzame, gestructureerde bevoorradingsstroom van voedingsmiddelen tot stand te brengen ten gunste van een kwetsbare doelgroep in een optiek van sociale cohesie, permanente educatie en sociaalprofessionele inschakeling;
- recupereren en hergebruiken van de voedseloverschotten (fruit en groente) van de Brusselse vroegmarkt (Mabru) en van andere distributie-eenheden;
- strijd tegen voedselverspilling.

Specifieke doelstellingen:

- het recupereren, verpakken en opslaan van de niet verkochte voedingsmiddelen (vers fruit en groenten);-
- instaan voor het verzamelen en verdelen van onverkochte producten via het platform "Schenkingsbeurs";
- professionaliseren en tewerkstellen van werknemers/werkneemsters via een systeem van professionele inschakeling van rechthebbenden van het OCMW, die worden begeleid door een team van lesgevers;
- verwerven van de middelen voor de betere ontwikkeling van het project.

Verwachte resultaten 2020:

- 80 partnerverenigingen (in plaats van 30 in 2017);
- dagelijkse levering van 2 ton voedseloverschotten (tegenover 1 ton in 2018 en 2019)
- Uitbreiding van het project naar andere partners: 8 huidige leveranciers (2020). Aankopen van extra koelwagens;
- vergroten van de koelingcapaciteit;
- aanpassen van de installaties en ruimten aan de noden van het project en het personeel.

4. Opleidingen duurzame ontwikkeling voor nieuwe werknemers

Voortzetting van het project bestaande uit het organiseren van Informatiesessies en het samenstellen van verwelkomingskit "Duurzame ontwikkeling" voor de nieuwe medewerkers van het OCMW van de Stad Brussel. Het globale doel van het project is om ambtenaren van het OCMW te stimuleren bij te dragen tot de dynamiek van de duurzame ontwikkeling via het begeleiden, ondersteunen en stimuleren van nieuwe initiatieven die kaderen in de duurzame ontwikkeling.

Specifieke doelstellingen:

- de nieuwe medewerkers kennis laten maken met het beleid van duurzame ontwikkeling en met de Agenda 21;
- uitleggen welke houding op het werk kan helpen om hun ecologische voetafdruk te verkleinen: de zaken die in de onthaalkit zitten, dienen om deze gedragswijziging concreet te maken: drinkbussen, verdeelstekkers, thermometers, herbruikbare zakken, kaarten met gewestelijke fietsroutes;
- het uitbreiden van deze maatregelen naar een grotere groep van ambtenaren;
- de relevante communicatietools vernieuwen: videocapsule en verwelkomingskit.

VIII. Garage

De activiteit van de garage wordt voortgezet met een technische dienstverlening voor bedrijfswagens. Er wordt nagedacht over de toekomst van de garage waarbij vooruit wordt geblikt naar de overname in 2020 door de nieuwe eigenaar van het gebouw.

Alle bedrijfswagens die eigendom zijn van het OCMW werden vervangen door leasingwagens.

IX. Reprografie

De reprografie zal haar huidige activiteiten verderzetten en staat in voor de verzending van de uitgaande post van het OCMW waarbij de frankering gebeurt hetzij door de eigen diensten, hetzij door de opdrachtnemer van het OCMW.

Er zal een studie worden uitgevoerd naar de ontwikkeling van de reprografie.

11. DEPARTEMENT FINANCIËN

De opdracht van het Departement Financiën bestaat uit:

1. De ontwikkeling van een financiële visie van de instelling, via het observeren en analyseren van de financiële aspecten van de diverse activiteiten van de instelling maar ook van de macro-economische situatie en de evolutie van de sector;
2. Het garanderen dat de budgetten, rekeningen, het meerjarig investeringsplan, budgettaire wijzigingen, beheercontrole, financiële analyse van de indicatoren volgens de regels worden opgemaakt;
3. Voorstellen van organisatorische strategieën evenals van allerhande processen voor het optimaliseren van het financieel beheer van de instelling;
4. Instaan voor de implementatie, organisatie en communicatie van de beslissingen en projecten die zijn toevertrouwd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en de Secretaris-generaal die verband houden met het departement Financiën;

In 2020 beoogt het Departement Financiën tevens de volgende doelstellingen:

- de uitvoering van het beleidsplan en met name de opdrachten met betrekking tot het optimaliseren van de processen en het risicobeheer, evenals de ontwikkeling van een maandelijkse reporting met de sleutelindicatoren van de verschillende sectoren van het OCMW en dit onder de verantwoordelijkheid van de Secretaris-generaal en in nauwe samenwerking met de financieel directeur, de DIM en de verschillende diensten;
- de invoering van een nieuwe budgetteringstool "BIS" in samenwerking met de DIM, enerzijds met het oog op een vlottere budgettering van anderzijds om een kwalitatieve budgettaire opvolging van de instelling te verzekeren;
- de verbetering, automatisering en vereenvoudiging van bepaalde procedures en dit in een benadering van continue verbetering;
- verder ontwikkelen van de elektronische facturatie (aanvaarden van elektronische facturen van leveranciers, ontwikkeling van Scanfact voor het circuit van de sociale facturatie, elektronisch versturen van facturen,...) en de digitalisering van boekhouddocumenten (digitalisering van de loonopdracht, van de sociale mandaten, de bewijsstukken van schuldvorderingen,...);
- verbeteren en optimaliseren van het gebruik van de module "Boekhoudinterface";
- bijwerken van het meerjarig investeringsplan en van de rentabiliteitsstudies met betrekking tot vastgoedprojecten
- voortzetting en evaluatie van de samenwerking (functioneringsgesprekken);
- poging tot invoering van gender budgeting.

12. AANKOOPCENTRALE

De Aankoopcentrale is een dynamische en professionele dienst die jaar na jaar blijft evolueren.

Een greep uit de fundamentele doelstellingen:

Op korte termijn:

- Onze bestekken blijven verbeteren, zowel vanuit juridisch als vanuit technisch oogpunt.
- Constructievere contacten onderhouden met de diensten, met het oog op een vlotte uitwisseling van informatie en diensten.
- De diensten bewust maken van het belang van een goede beschrijving van de behoeften en het verfijnen van de technische specificaties.
- De diensten wijzen op hun verantwoordelijkheid met betrekking tot het respecteren van de planning en hen hierin bijstaan.
- De diensten betrekken bij de analyse van de offertes.
- Een beroep blijven doen op de bestaande aankoopcentrales (voorheen de opdrachtcentrale) wanneer die tegemoet komen aan onze noden.
- Evaluatie van de **relevantie van de weging van de criteria** geval per geval wanneer het bestek voor het Comité komt.
- De milieueisen verder opvoeren zonder afbreuk te doen aan de economische ontwikkeling van onze opdrachten.
- De markt blijven verkennen binnen de beperking van de wet voor openbare aanbestedingen.
- Overgaan tot de onderhandelingsprocedure iedere keer dat het volgens de wet mogelijk is, door telkens wanneer mogelijk, sociaal economische ondernemingen te raadplegen.
- Het prijscriterium uitdrukken in Livecyclecost telkens wanneer dit relevant is.
- Onze opdrachten toegankelijker maken voor kleine en middelgrote ondernemingen.
- De medewerkers van de aankoopcentrale stimuleren om zich verder te vervolmaken en blijven opleidingen volgen over overheidsopdrachten in het algemeen maar ook specifiek over het ecologische en sociale aspect van opdrachten.
- Zich blijven profileren als een vooruitstrevende dienst inzake overheidsopdrachten.

Op middellange termijn:

- De onderhandelingspraktijk opvoeren en verbeteren.
- De elektronische verwerking van onze opdrachten uitbreiden naar de onderhandelingsprocedures zonder voorafgaande bekendmaking.
- Zoveel mogelijk rationaliseren en centraliseren van de diverse aankopen van de verschillende departementen in een perspectief van schaalvoordelen, solidariteit en duurzaamheid (voorbeeld de aankoop van voertuigen...).

Op lange termijn:

- Oprichten van een platform gewijd aan de aanbestedingen op de website van het OCMW van de Stad Brussel om de opdrachten een grotere zichtbaarheid te geven en zo nieuwe ondernemingen aan te trekken.
- 2020 wordt zoals alle voorgaande jaren opnieuw een jaar vol nieuwe uitdagingen voor het hele team, in samenwerking met de betrokken diensten.

13. INTERNE DIENST VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK

De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming heeft als algemene opdracht het ondersteunen van de werkgever, de hiërarchische lijn en de werknemers in het kader van het preventiebeleid. Deze opdracht kadert in een dynamisch risicobeheer. De taak van de IDPB bestaat erin om advies te verstrekken zowel aan de werkgever als aan de werknemer.

In 2020 zal de IDPB eveneens de doelstellingen nastreven die voortvloeien uit de vele veranderingen in de wetgeving op het welzijn op het werk.

- Opleiden en informeren van de leden van de interventieteams en van het personeel in het kader van het beheer van verschillende brandpreventiedossiers van alle gebouwen, inclusief de interne urgentieplannen met de vele actiefiches (brand, gas, bomalarm,...).
- Het actualiseren van alle werkpostfiches van alle departementen en diensten van het OCMW van de Stad Brussel.
- De implementatie van vele opleidingen voor alle medewerkers die instaan voor interventie in de verschillende gebouwen, rekening houdend met hun specialisatie in het kader van brandmeldings- en brandalarmoefeningen.
- Het bijwerken van het Globaal Preventieplan 2020-2024 voor wat betreft de psychosociale aspecten op basis van de uitgevoerde risicoanalyses, tekening houdend met de alarmsignalen, opgesteld door de Federale Dienst Tewerkstelling en Sociaal overleg.
- Het realiseren van een algemene analyse met betrekking tot het absentisme bij het OCMW van de Stad Brussel, zowel wat de redenen ervan betreft (burnout...) als de gevolgen (impact op de continuïteit van de dienstverlening, absentisme,...).
- De wens om binnen de instelling een Cel voor Agressiepreventie op te richten om tegemoet te komen aan het huidige gebrek, ten opzichte van de Cel voor Agressiepreventie van het Departement Sociale Actie die werd opgericht in verband met agressiebeheer ten opzichte van de gebruikers. Op middellange termijn is het wenselijk om een enkele Cel voor Agressiepreventie op te richten binnen de instelling zonder te raken aan de opmerkelijke inspanningen die werden geleverd door het Departement Sociale Actie ten aanzien van de gebruikers. De problematiek van werknemers die worden geconfronteerd met agressie ongeacht het domein waarbinnen die zich voordoet moet worden beheerd door de verantwoordelijke van de IDPB zoals wordt voorzien de FOD Tewerkstelling en Sociaal overleg.
- In het kader van het vroegere beleidsplan van het OCMW van de Stad Brussel, werd de Leidend ambtenaar van de DPBW geïntegreerd in het project "crisisbeheer" met het oog op het beraadslagen rond en het uitwerken van een plan voor crisisbeheer voor de hele instelling. Dit crisisbeheer zal ongetwijfeld deels antwoord vinden in het kader van het opstellen van interne noodplannen voor alle gebouwen van het OCMW van de Stad Brussel.
- De realisatie van een vademecum binnen het domein van welzijn gerelateerd aan veiligheid, met de volgende thema's: De persoonlijke beschermingsmiddelen,

gevaarlijke producten, veiligheidssignalisatie en de beroepen van de Inschakelingsregie.

- Het houden van een evacuatieoefening in de verschillende gebouwen die overdag in gebruik zijn, onder de leiding van de directeur van de dienst Brandbestrijding. Deze oefeningen vinden jaarlijks plaats en worden voorafgegaan door voorbereidende bijeenkomsten met de personeelsleden zodat er passend kan worden gereageerd in geval van een brandalarm.

14. DIENST INFORMATICA EN METHODEN (DIM):

I. EVOLUTIE VAN DE DIM

1. Masterplan en beleidsplan

Het masterplan dat begin 2019 werd afgeleverd heeft een interessant product opgeleverd waarvan de taken met een strategische draagwijdte werden voorgesteld in het beleidsplan in het kader van een goed presterende administratie.

2. Bestuur

De DIM zal de invoering voortzetten van zijn beheerssysteem gebaseerd op de ITIL-norm met behulp van de GLPI-tool. Op termijn zullen alle workflows voor gebruik door de informaticadienst verdwijnen.

3. Beveiliging van de installaties en de toepassingen

Op basis van de resultaten van het masterplan zal een gecentraliseerd beheer van de persoonsgegevens en toegangen worden ingevoerd om aldus de actuele fouten te corrigeren op vlak van beveiliging (rechten komen te vervallen na een mutatie bijvoorbeeld) met behulp van een software IAM (Identity & Access Management). Deze software zal worden geïntegreerd in de software voor HR en zal eveneens ter beschikking worden gesteld van andere departementen die te maken hebben met veiligheid, in het bijzonder de IDPB.

Het charter van de gebruikers en de beleidsnota inzake veiligheid zal voortaan jaarlijks worden bijgewerkt.

II. STRATEGISCHE PROJECTEN

1. Telewerk

Telewerk zal begin 2020 worden ingevoerd. Dit betekent voor de DIM dat de infrastructuur beschikbaar moet zijn, zowel wat de hardware betreft als het netwerk en de beveiliging.

De DIM heeft in 2019 het netwerk gewijzigd om thuiswerk op grote schaal mogelijk te maken en definieert de standaard configuraties van de verschillende voorzieningen die ter beschikking zullen worden gesteld van de gebruikers.

2. Digitalisering

De digitalisering zal in 2020 betrekking hebben op drie strategische domeinen van het OCMW:

- De digitalisering van de sociale dossiers waarvan de computertool gebaseerd is op het Alfresco product, dat wordt gebruikt en ondersteund door het gewest via CIRB;
- De digitalisering van de dossiers van het patrimonium, met behulp van de toekomstige applicatie voor het beheer van het patrimonium. Dit project strekt zich uit over 2020 en 2021:
 - Huurders (2020).
 - Technische documentatie (2020).
 - Plannen (2021).
 - Studies en werken (2021).
- De digitalisering van de personeelsdossiers met behulp van de toekomstige applicatie voor het beheer van human resources (wordt in gebruik genomen op 1/1/2021);
- De digitalisering van de archieven, met behulp van Alfresco.

In alle gevallen van digitalisering wordt het beheer voorzien van de migratie van de lopende dossiers waarbij de nieuwe dossiers slechts elektronisch worden beheerd en de oudere dossiers worden overgebracht naarmate de toegang ertoe nodig is.

3. Beheer van de human resources

Het OCMW zal een lastenboek opstellen voor een geïntegreerde software voor het beheer van zijn human resources. Deze software dient de volgende domeinen te dekken:

- De gegevensfiches van de personeelsleden met inbegrip van het elektronisch beheer van de documenten van het personeel.
- De lonen.
- Het beheer van de aanwervingen.
- Het beheer van de loopbanen.
- Het beheer van de competenties.
- Het beheer van de opleidingen.
- De prikklok
- Het beheer van de nieuwe werknemers en de werknemers die het OCMW verlaten.
- ...

Het doel bestaat erin om tegen 1 januari 2021 klaar te zijn met het beheer van de gegevensfiches, de lonen en het klokken voor het OCMW en de andere entiteiten waarvan de lonen door het OCMW worden beheerd.

4. Beheer van het Patrimonium

Het OCMW zal een lastenboek opstellen voor een geïntegreerde software voor het beheer van zijn patrimonium. Deze software dient de volgende domeinen te dekken:

- Het beheer van de huurpanden.
- Het technisch beheer van de eigendommen, met inbegrip van het beheer van de onderhoudscontracten.
- Het beheer van de werken en interventies.
- De opvolging van de studieprojecten en de integratie met de studiebureaus.
- ...

Het doel voor 2020 bestaat uit de invoering van het beheer van de huurpanden en in de 4 daaropvolgende maanden de andere domeinen.

III. TECHNOLOGISCHE EVOLUTIE EN INFORMATISERING VAN DE DIENSTEN

1. Office 365

De huidige Office versie die het OCMW gebruikt is 10 jaar oud. De tijd is meer dan rijp om naar een recentere Officeversie over te schakelen.

Microsoft heeft zijn aanbod grondig gewijzigd en overweegt om op termijn alleen nog maar licenties voor te stellen in leasingformule.

Het OCMW opteert voor een overschakeling naar Office 365 die door de Stad Brussel wordt gebruikt maar zal dat niet in één keer doen.

2. Ontvangsten

Het OCMW is op zoek naar een software voor het beheer van de schuldvorderingen. Deze software zal worden de verschillende systemen waarin schuldvorderingen worden aangemaakt integreren en dient ook functionaliteiten te bieden voor de facturatie.