

**OPENBAAR CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN
VAN DE STAD TIENEN**

**JAARVERSLAG
2012**



INHOUDSOPGAVE

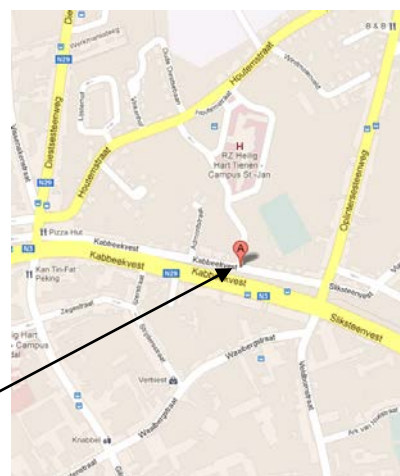
I. Beleidsdomein: Algemeen bestuur.....	3
1.1 Bestuur	3
1.1.1 Raad voor Maatschappelijk Welzijn	3
Bijzondere functies van de leden (per 31 december 2012)	5
1.1.2 Het Vast Bureau.....	6
1.1.3 Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.....	7
1.1.4 Het Bijzonder Comité voor Seniorenvoorzieningen.....	7
1.1.5 De Voorzitter	7
1.1.6 Het Managementteam.....	8
1.2 Diensten toegankelijk voor het publiek.....	8
1.2.1 Sociale dienst	9
1.2.2 Juridische dienst	10
1.2.3 Werking van de diensten	10
1.2.4 Sociaal Huis.....	10
1.3 Overzicht personeelsbezetting (31 december 2012).....	15
1.3.1 Beleidsitem 110: Secretariaat	15
1.3.2 Beleidsitem 111: Financiën	15
1.3.3 Beleidsitem 1120: Personeelsdienst en vorming	15
1.3.4 Beleidsitem 1190: Economaat - Informatica - Technische dienst	15
1.3.5 Beleidsitem 900: Sociale bijstand	16
1.3.6 Beleidsitem 903: Lokale opvanginitiatieven voor asielzoekers.....	16
1.3.7 Beleidsitem 904: Activering van tewerkstelling	16
1.3.8 Beleidsitem 943: Gezins hulp	16
1.3.9 Beleidsitem 948: Poetsdienst	16
1.3.10 Beleidsitem 953: WZC Keienhof	17
1.3.11 Beleidsitem 959: Overige verrichtingen betreffende ouderen	17
1.3.12 Beleidsitem 982: Gedetacheerd personeel Sint-Jan	18
1.4 Opleidingen	19
1.5 Klachtenprocedure	19
1.6 Organogram van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn Tienen.....	20
II. Beleidsdomein: Algemene financiering	21
2.1 Patrimonium zonder maatschappelijk doel	21
III. Beleidsdomein: Sociaal beleid	25
3.1 Sociale bijstand.....	25
3.2 Lokaal opvanginitiatief (LOI)	29
3.3 Activering van tewerkstelling.....	30
3.4 Andere sociale bijdragen.....	32
3.4.1 Informatieve taak	32
3.4.2 Tussenkost voor aankoop babyvoeding	32
3.4.3 Griepvaccinatie	33
3.4.4 Opname van bejaarden in een rusthuis	34
3.4.5 Huurwaarborg	35

3.4.6	Verwarmingstoelagen.....	35
3.4.7	EANDIS - Sociale Leverancier Elektriciteit	35
3.4.8	Tussenkost in aankoop winterkleding	37
3.4.9	Tussenkost schoolkosten	37
3.4.10	Samenwerkingsovereenkomst met Panal vzw	38
IV.	Beleidsdomein Woon- en Zorgbeleid	39
4.1	Gezinshulp.....	39
4.2	Thuisbezorgde maaltijden	41
4.3	Klusjesdienst.....	42
4.4	Poetsdienst	42
4.5	Transitwoning	43
4.6	Serviceflats	45
4.7	Woonzorgcentrum Keienhof	46
4.7.1	Wonen in het WZC Keienhof	46
4.7.2	Algemene beleidslijn	48
4.7.3	Kwaliteit in de zorgverlening	48
4.8	Overige verrichtingen betreffende ouderen	51
4.8.1	Mindermobielencentrale	51
4.8.2	Pedicure en haartooi	53
4.8.3	SIRT - Samenwerkingsinitiatief thuiszorg regio Tienen	53
4.8.4	Gemeentelijke mantelzorgpremie	54
4.8.5	Nazorg bij overlijden	54

Identificatie van het centrum

Openbaar Centrum voor
Maatschappelijk Welzijn

Kabbeekvest 110 bus 1
3300 Tienen



I. Beleidsdomein: Algemeen bestuur

1.1 Bestuur

1.1.1 Raad voor Maatschappelijk Welzijn

De raad voor maatschappelijk welzijn stippelt het algemeen beleid van het OCMW uit en neemt de beslissingen in verband met de werking van het OCMW. De raad bestaat uit 11 raadsleden die worden verkozen op de installatievergadering van de gemeenteraad. De OCMW-raad vergadert elke tweede woensdag van de maand. De vergaderingen van de raad voor maatschappelijk welzijn zijn in principe openbaar. Onder bepaalde voorwaarden kan de raad wel beslissen dat een vergadering achter gesloten deuren plaatsvindt. Wanneer het om personen gaat worden de agendapunten altijd in besloten zitting behandeld.

Samenstelling raad voor maatschappelijk welzijn (per 31 december 2012):

Naam	Functie	Opvolgers
CLOSSET Frederic	Voorzitter	1. GROOTJANS Patrick 2. DEFAU Jean 3. BOECKAERTS Victor 4. OLIVIERS Sonia
CLAESKENS Maurits	Raadslid	1. KINNAERT Theo 2. BUVENS Ina 3. MATTHEUS Evariste 4. VANLUYTEN Daniël

Naam	Functie	Opvolgers
FRANÇOIS Chris	Raadslid	1. KINNAERT Theo 2. MATTHEUS Evariste 3. VANLUYTEN Daniël 4. DEWAELEHEYNNS Lucien
MOORHEM Mark	Raadslid	1. REYNS Guy 2. MARCOEN Jozef 3. BOLLEN Reinhilde
MOREAU André	Raadslid	1. JUBIN Marc 2. WAGEMANS Josée 3. DEWAELE Ignace
SCHUERMANS Mia	Raadslid	1. KINNAERT Theo 2. MATTHEUS Evariste 3. VANLUYTEN Daniël 4. DEWAELEHEYNNS Lucien
SMOLDERS Dirk	Raadslid	1. ARNAUTS Elisabeth 2. MAES Bart 3. VAN LINDT Bruno
STERKENDRIES Anita	Raadslid	1. KINNAERT Theo 2. MATTHEUS Evariste 3. VANLUYTEN Daniël 4. DEWAELEHEYNNS Lucien
VALKENIERS Bert	Raadslid	1. JUBIN Marc 2. WAGEMANS Josée 3. DEWAELE Ignace
ULENS Guido	Raadslid	1. FONTAINE Kurt 2. ARNAUTS Elisabeth 3. MAES Bart
VANLANGENDONCK Rita	Raadslid	1. JUBIN Marc 2. WAGEMANS Josée 3. DEWAELE Ignace



Bijzondere functies van de leden (per 31 december 2012)

♦ **Organiek overlegcomité Stad - Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn:**

de heer Frederic Closset, voorzitter;
de heer Dirk Smolders, raadslid;
mevrouw Mia Schuermans, raadslid;
mevrouw Anita Sterkendries, raadslid.

♦ **Kinderen toevertrouwd aan het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn:**

mevrouw Rita Vanlangendonck werd, bij raadsbesluit van 14 mei 2007, aangeduid om als voogd op te treden voor de kinderen die aan het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn worden toevertrouwd.

♦ **Vertegenwoordiging in diverse instanties:**

de volgende raadsleden werden aangeduid als vertegenwoordigers van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn om de vergaderingen bij te wonen van:

Naam instantie	Vertegenwoordiger(s)
CV Huisvesting te Tienen	De heer Frederic Closset werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de gewone en buitengewone algemene vergaderingen. Mevrouw Mia Schuermans en de heer Dirk Smolders werden aangeduid om, namens het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, het mandaat van bestuurder waar te nemen.
nv Fraternitas te Tienen	Mevrouw Mia Schuermans werd aangeduid om, als vertegenwoordiger van het OCMW, de gewone en buitengewone algemene vergaderingen bij te wonen.
Sociaal Wonen arr. Leuven	De heer Guido Ulens werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de gewone en de buitengewone algemene vergaderingen.
Lokale Adviescommissie	De heer Maurice Claeskens werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de vergaderingen van de lokale adviescommissie inzake de minimale levering van elektriciteit, gas en water. Mevrouw Mia Schuermans werd aangeduid als plaatsvervangster.

Naam instantie	Vertegenwoordiger(s)
vzw Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten	De heer Guido Ulens werd aangeduid als vertegenwoordiger van het OCMW op de algemene vergaderingen van de vzw Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten.
Bosgroep Dijle-Geteland	Mevrouw Mia Schuermans werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de gewone en buitengewone algemene vergaderingen. De heer Maurice Claeskens werd aangeduid als plaatsvervanger van mevrouw Mia Schuermans. Mevrouw Mia Schuermans werd eveneens voorgedragen als vertegenwoordiger van het OCMW in de raad van bestuur.
IGO Leuven	De heer Dirk Smolders, raadslid, werd aangeduid als afgevaardigde voor de algemene vergadering van donderdag 21 juni 2012 en donderdag 20 december 2012, rekening houdende met artikel 59, 2de lid van het decreet van 6 juli 2001 (onverenigbaarheid tussen het mandaat van vertegenwoordiger op de algemene vergadering en dat van lid van een van de andere organen) en artikel 22 statuten IGO Leuven (onverenigbaarheid tussen mandaat van vertegenwoordiger op de algemene vergadering en lid van de raad van bestuur).
Interleuven	De heer Guido Ulens, raadslid, werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de buitengewone algemene vergadering van Interleuven, die plaatsvond op woensdag 27 juni 2012.

1.1.2 Het Vast Bureau

Het Vast bureau telt 4 leden (die ook raadslid zijn), de OCMW-Voorzitter inbegrepen, en houdt zich bezig met de afhandeling van de zaken van dagelijks bestuur. Daarnaast kan de OCMW-raad ook bepaalde van zijn bevoegdheden delegeren aan het Vast bureau. Het Vast bureau vergaderde in 2012 elke dinsdag. De zittingen zijn niet openbaar.

Voorzitter: Frederic Closset
Leden: André Moreau
 Dirk Smolders
 Anita Sterkendries
Secretaris: Jan Lambrechts

1.1.3 Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst

Het Bijzonder comité voor de sociale dienst telt 4 leden (die ook raadslid zijn), de OCMW-voorzitter inbegrepen. Dit comité behandelt aanvragen op het gebied van individuele financiële en sociale dienstverlening en vergadert elke dinsdag. De zittingen zijn niet openbaar.

Voorzitter: Frederic Closset
Leden: Chris François
Guido Ulens
Rita Vanlangendonck
Secretaris: Jan Lambrechts

1.1.4 Het Bijzonder Comité voor Seniorenvoorzieningen

Het Bijzonder comité voor seniorenvoorzieningen telt 4 leden (die ook raadslid zijn), de OCMW-voorzitter inbegrepen. Het Bijzonder comité voor seniorenvoorzieningen is belast met aangelegenheden die betrekking hebben op Woonzorgcentrum Keienhof en Seniorie Houtemhof I en II. Dit comité vergadert eenmaal per trimester en de zittingen zijn niet openbaar.

Voorzitter: Frederic Closset
Leden: Mia Schuermans
Dirk Smolders
Rita Vanlangendonck
Secretaris: Jan Lambrechts

1.1.5 De Voorzitter

De voorzitter van de OCMW-raad leidt de activiteiten van het OCMW. Naast voorzitter van de Raad voor maatschappelijk welzijn, is hij ook voorzitter van het Vast bureau en van de bijzondere comités. De voorzitter onderzoekt op voorhand de zaken die aan de Raad, het Vast bureau en de bijzondere comités worden voorgelegd. Hij roept de vergadering bijeen en legt de agenda vast. Hij staat in voor de uitvoering van de beslissingen die de Raad, het Vast bureau of de bijzondere comités nemen. De voorzitter is aldus de spilfiguur binnen het OCMW. Bij hoogdringendheid heeft de voorzitter de bevoegdheid om tot dringende hulpverlening te beslissen.

Voorzitter: Frederic Closset



1.1.6 Het Managementteam

Het Managementteam is een door het OCMW-decreet verplicht intern overlegorgaan dat onder leiding van de OCMW-secretaris de dienstverlening coördineert. In bepaalde aangelegenheden wordt dit overleg expliciet opgelegd, bijvoorbeeld bij het opstellen van de voorontwerpen van organogramaanpassingen, personeelsformatiewijzigingen, wijzigingen van de rechtspositieregeling van het personeel, het meerjarenplan en de herziening ervan, het budget, de budgetwijzigingen en de interne kredietaanpassingen.

In functie van de goede werking van het OCMW hebben de vergaderingen van het MAT als doel: ondersteuning van de coördinatie van de OCMW-diensten bij de beleidsvoorbereiding, de beleidsuitvoering en de beleidsevaluatie; bewaking van de eenheid in de werking, van de kwaliteit van de organisatie en de werking van de OCMW-diensten en van de interne communicatie.

Het Managementteam (MAT) bestaat uit volgende leden (31 december 2012):

- Jan Lambrechts, OCMW-Secretaris (decretaal voorzitter van het MAT);
- Marc Dewaelheyns, financieel beheerder (decretaal lid van het MAT);
- Frederic Closset, OCMW-Voorzitter (decretaal lid van het MAT met raadgevende stem);
- Katrien Biebaut, stafmedewerker-jurist (lid van het MAT);
- Martin Polleunis, diensthoofd sociale dienst (lid van het MAT);
- Geert Roggen, directeur WZC Keienhof (lid van het MAT);
- Sonia Soetaerts, diensthoofd personeel-secretariaat (lid van het MAT);
- Wim Aertssens, jurist sociale dienst (lid van het MAT);
- Remko Meerten, diensthoofd technische dienst (lid van het MAT);
- Sonia Guilmet, hoofdmaatschappelijk assistent van de cel algemeen maatschappelijk werk (lid van het MAT);
- Yves Vandijck, stafmedewerker beleid en organisatie (lid van het MAT; secretariaat en verslaggeving van het MAT).

1.2 Diensten toegankelijk voor het publiek

De openbare centra voor maatschappelijk welzijn beogen om op het lokale niveau duurzaam bij te dragen tot het welzijn van de burgers (artikel 2 van het OCMW-decreet 19 december 2008), met behoud van de opdracht vervat in artikel 1 van de organieke OCMW-wet van 8 juli 1976: *"Eenieder in de mogelijkheid stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid."*

Naast louter materiële en financiële hulp, omvat de dienstverlening ook psychosociale begeleiding. De maatschappelijk werkers vervullen deze taken volgens de meest aangepaste methodieken van het maatschappelijk werk.

De verwachtingen naar de sociale dienst toe zijn de laatste jaren drastisch veranderd. Niet alleen is het aantal cliënten toegenomen, maar ook het aantal opdrachten en de complexiteit ervan.

De sociale dienst wordt opgedeeld volgens taakomschrijving met gerichte aandacht voor de verschillende specialisaties:

1.2.1 Sociale dienst

1.2.1.1 Algemeen Maatschappelijk Werk

- leefloon, steunverlening;
- tussenkomsten in waarborg, huur en energiekosten;
- tussenkomsten in medische kosten en babyvoeding
- tussenkomst in schoolkosten;
- informatie en administratieve hulp;
- budgetbeheer en budgetbegeleiding.

1.2.1.2 Schuldbemiddeling

- dossiers collectieve schuldbemiddeling;
- consumentenkrediet;
- informatie en administratieve hulp;
- budgetbeheer.

1.2.1.3 Tewerkstelling

- tewerkstelling via artikel 60, §7 van de OCMW-wet;
- andere tewerkstellingsmogelijkheden;
- workshops;
- zitdag in de Lokale Werkwinkel.

1.2.1.4 Thuisdiensten

- gezinshulp;
- poetsdienst;
- maaltijden aan huis;
- mindermobielen centrale;
- klussendienst;
- haartooi en voetverzorging;
- nazorg bij overlijden.

1.2.1.5 Vluchtelingen

- steunverlening;
- administratieve hulp en procedurebegeleiding;
- huisvesting;
- Lokaal Opvanginitiatief (LOI).

1.2.1.6 Project Maatzorg

(PMO = Permanent Maatzorg Overleg)

1.2.1.7 Project Transitwoning

- noodwoningen voor dringende opvang;
- zoeken naar huurwoning.

1.2.1.8 Administratieve cel

1.2.1.9 Onthaal sociale dienst

1.2.2 Juridische dienst

De heer Wim Aertssens verleent als jurist van de sociale dienst gratis (eerstelijns) juridisch advies en informatie (zowel intern als extern).

1.2.3 Werking van de diensten

Op volgende uren zijn de diensten van het OCMW toegankelijk:

- Maandag tot donderdag van 09.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.00 uur;
- Dinsdag bijkomend van 18.00 tot 19.30 uur;
- Vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 15.00 uur.

In juli en augustus van 08.00 tot 12.00 uur.

De maatschappelijk werkers van de sociale dienst ontvangen de cliënten bij voorkeur op vaste zitdagen en op afspraak, zodat de wachttijden voor bezoekers beperkt blijven.

1.2.4 Sociaal Huis

1.2.4.1 Concept

Het decreet Lokaal Sociaal Beleid stelt de realisatie voorop van een sociaal huis in elke gemeente. Het lokaal sociaal beleid beoogt een maximale toegankelijkheid van de dienstverlening voor elke burger en een optimaal bereik van de beoogde doelgroep. In die optiek is het Sociaal Huis dé plek waar burgers terecht kunnen met vragen rond de sociale dienstverlening in hun gemeente, buurt of wijk. Het Sociaal Huis is tevens een concept dat een antwoord moet bieden op toegankelijkheidsproblemen in de brede betekenis zoals deze zich specifiek in onze stad stellen.

In Tienen werd er voor geopteerd om het Sociaal Huis te realiseren via een nieuwbouw, zodat effectief een betere dienstverlening kan geboden worden en de toegankelijkheid zal verbeteren. Het Sociaal Huis werd langs de Kabbeekvest gebouwd, zodat het zeer goed bereikbaar is zonder de verkeerscirculatie binnen de stad bijkomend te belasten. Er is ook voldoende parkeergelegenheid, met 30 ondergrondse en een 70-tal bovengrondse parkingplaatsen. Gelet op de nabijheid van het ziekenhuis en van de 62 serviceflats van Seniorie Houtemhof werd bovendien op die manier één grote zorgcampus gerealiseerd.

Op het gebied van de toegankelijkheid voor andersvaliden werden alle opmerkingen en adviezen van het Toegankelijkheidsbureau geïmplementeerd in het definitieve bouwplan.

Het Sociaal Huis werd uitgerust met alle moderne voorzieningen, met bijzondere aandacht voor het milieu: er is een systeem van koude-warmteopslag op een diepte van ± 60 meter in de ondergrond; het regenwater wordt opgevangen en gebruikt voor het doorspoelen van de toiletten; er werden 111 zonnepanelen geplaatst die op jaarbasis ongeveer € 7.000 aan groenestroomcertificaten opleveren.



Het Sociaal Huis omvat een totale oppervlakte van ± 4.500 m² en huisvest meerdere eerstelijnsdiensten. De volgende diensten vinden er onderdak:

- de diensten van het OCMW;
- het consultatiebureau van Kind & Gezin;
- de dienst voor onthaalouders en de Speel-o-theek van de stad Tienen;
- de Woonwinkel.

Het personeel van het OCMW kan in het Sociaal Huis in optimale omstandigheden werken. De lokalen aan de Veldbornstraat waren immers niet meer aangepast aan de hedendaagse noden van een moderne en vlotte dienstverlening. Zo kan de sociale dienst in het Sociaal Huis beschikken over 10 ontvangstlokalen, zodat de wachttijd voor cliënten aanzienlijk korter is geworden. Bovendien wordt via een modern uitgebouwde frontoffice iedereen veel sneller geholpen.

Voor de realisatie van dit project werkten we samen met de heer Stef Vermeulen, architect-beheerder van ARTE-STABO uit Leuven en de heer Christian Vuerstaek, senior-projectbegeleider van Dexia. Het Sociaal Huis werd gebouwd door de nv Houben uit Paal-Beringen.

Op 1 juni 2011 namen de OCMW-diensten officieel hun intrek in het Sociaal Huis.

1.2.4.2 Bezoekers

Op dinsdag 8 november 2011 mocht het Sociaal Huis van Tienen zijn 10.000ste bezoeker verwelkomen. En op woensdag 23 mei 2012 stond de teller zelfs al op 25.000. In het werkingsjaar 2012 brachten in totaal 27.080 mensen een bezoek aan het Sociaal Huis.

Het mag duidelijk zijn dat het samenbrengen van verschillende diensten op één locatie drempelverlagend gewerkt heeft want dagelijks melden zich een honderdtal personen aan bij de frontoffice van het Sociaal Huis. Meer dan de helft daarvan heeft een afspraak met een maatschappelijk werker van het OCMW.

Doordat het OCMW in het Sociaal Huis beschikt over tien ontvangstlokalen, kan de wachttijd voor cliënten en gebruikers beperkt gehouden worden. Via de frontoffice wordt namelijk iedereen doorverwezen om zo snel mogelijk geholpen te worden door de juiste persoon. In deze lokalen kunnen alle cliënten ontvangen worden in een professioneel kader met maximale garantie voor hun privacy.

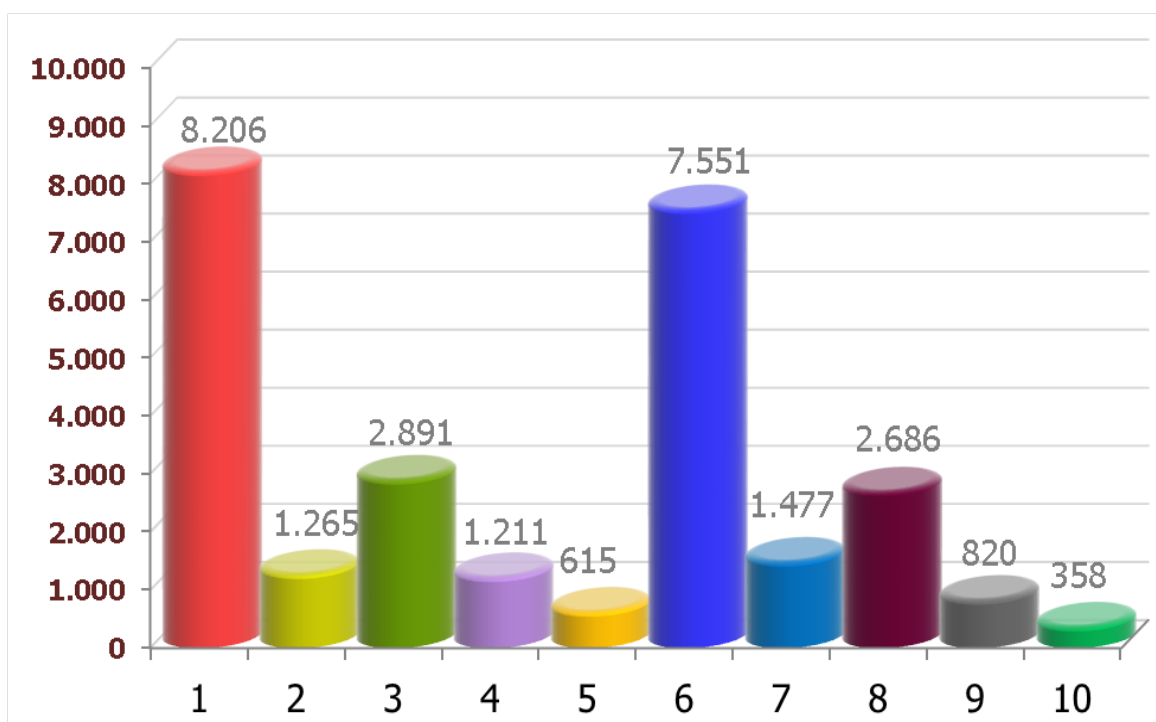


Foto's Steven Massart



Bezoekersstatistieken Sociaal Huis 2012

	1 Algemene sociale dienst	2 Collectieve schuldbel- middeling	3 Cel vlucht- elingen	4 Thuis- diensten	5 OCMW- leveran- ciers	6 Eandis	7 OCMW algemeen	8 Vergade- ringen	9 SVK Woonwinkel	10 Onthaal- ouders en Kind&Gezin	TOTAAL	Intakes
Januari	714	87	309	74	47	707	189	239	76	38	2.480	29
Februari	712	96	282	63	54	693	157	278	54	29	2.418	27
Maart	739	100	311	91	58	492	173	277	81	21	2.343	30
April	643	97	275	95	54	535	136	309	81	25	2.250	29
Mei	653	93	213	122	49	588	98	359	62	22	2.259	32
Juni	689	102	220	121	46	625	133	247	70	17	2.270	37
Juli	571	102	170	83	45	382	90	48	50	10	1.551	33
Augustus	661	91	185	105	46	567	95	39	42	14	1.845	34
September	702	116	319	122	50	604	141	140	85	28	2.307	35
Oktober	813	124	267	125	62	865	101	283	84	25	2.749	56
November	740	136	199	102	56	734	83	232	68	56	2.406	46
December	569	121	141	108	48	759	81	235	67	73	2.202	22
Totaal	8.206	1.265	2.891	1.211	615	7.551	1.477	2.686	820	358	27.080	410

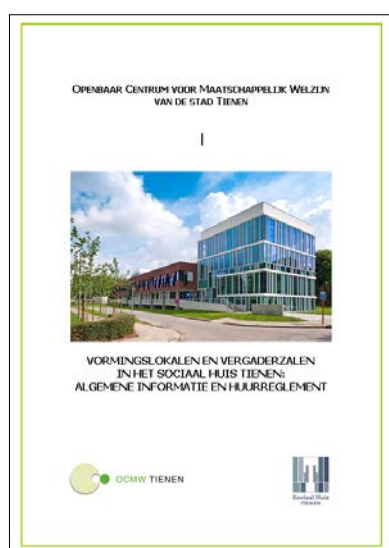


1.2.4.3 Vergaderzalen

Het OCMW van Tienen beschikt in het Sociaal Huis over drie vergaderzalen die kunnen verhuurd worden aan derden. Deze zalen kunnen door middel van een opvouwbare wand gecompartmenteerd worden tot twee of zelfs drie lokalen en hebben aldus een capaciteit van 12 tot 48 personen. Op aanvraag kan er gebruik gemaakt worden van een multimediacast, een laptop en een beamer. De lokalen zijn dus perfect geschikt voor o.m. het organiseren van vergaderingen en opleidingen. Bovendien zijn de lokalen gemakkelijk toegankelijk voor mindermobiele personen.



Foto Steven Massart



Een vergaderzaal kan gehuurd worden op alle werkdagen van maandag tot vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur. De voorwaarden en tarieven werden opgenomen in het document "Vormingslokalen en vergaderzalen in het Sociaal Huis Tienen: algemene informatie en huurreglement".

In 2012 was de verhuur van de vergaderzalen van het Sociaal Huis goed voor een opbrengst van € 2.169.

1.3 Overzicht personeelsbezetting (31 december 2012)

1.3.1 Beleidsitem 110: Secretariaat

<i>Functie</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Secretaris	1		
Stafmedewerker-jurist	1		
Stafmedewerker beleid en organisatie	1		
Administratief deskundige	1		
Algemeen bediende	1	1	
Gezins- of bejaardenhelpster	1		
Totaal	6	1	

1.3.2 Beleidsitem 111: Financiën

<i>Functie</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Financieel beheerder	1		
Boekhouder	2		
Algemeen bediende	2		
Totaal	5		

1.3.3 Beleidsitem 1120: Personeelsdienst en vorming

<i>Functie</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Diensthooft personeel-secretariaat	1		
Gegradueerde medische secretaresse	1		
Algemeen bediende	1		
Totaal	3		

1.3.4 Beleidsitem 1190: Economaat - Informatica - Technische dienst

<i>Functie</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Verantwoordelijke overheidsopdrachten	1		
Diensthooft technische dienst	1		
Coördinator secretariaat - vorming - Informaticabeheer	1		
Toezichter der bossen-ploegbaas	1		
Technisch assistent	1	1	3
Arbeid(st)er	1	2	4
Totaal	6	3	7

1.3.5 Beleidsitem 900: Sociale bijstand

<i>Functie</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Diensthofd sociale dienst	1		
Jurist sociale dienst	1		
Hoofdmaatschappelijk assistent	2		
Maatschappelijk werk(st)er	5	11	1
Gegradueerde medische secretaresse	1		
Algemeen bediende	4	1	2
Totaal	14	12	3

1.3.6 Beleidsitem 903: Lokale opvanginitiatieven voor asielzoekers

<i>Functieomschrijving</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Maatschappelijk werk(st)er	1	5	
Uitvoerend bediende		1	
Totaal	1	6	

1.3.7 Beleidsitem 904: Activering van tewerkstelling

<i>Functieomschrijving</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>Art.60</i>
Arbeid(st)er			21
Totaal			21

1.3.8 Beleidsitem 943: Gezinshulp

<i>Functieomschrijving</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Hoofdmaatschappelijk assistent	1		
Algemeen bediende	1		
Gezins- of bejaardenhelpster	14	20	1
Totaal	16	20	1

1.3.9 Beleidsitem 948: Poetsdienst

<i>Functieomschrijving</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Maatschappelijk werk(st)er		1	
Arbeid(st)er			12
Totaal		1	12

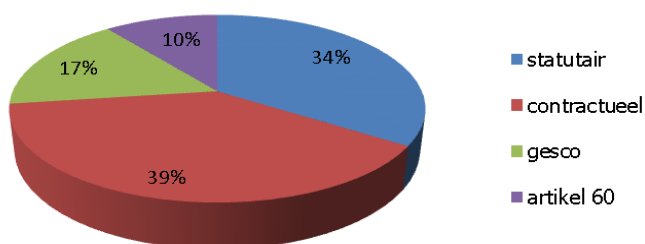
1.3.10 Beleidsitem 953: WZC Keienhof

<i>Functie</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Directeur	1		
Maatschappelijk werk(st)er	1	1	
Deskundige in animatie en activatie	1		
Kinesitherapeut(e)	1		
Hoofdverpleegkundige		1	
Gegradueerde verpleegkundige	2	1	
Gebrevetteerde verpleegkundige	2	6	
Algemeen bediende			1
Animator	1		
Gezins- of bejaardenhelpster	5	20	1
Ziekenhuisassistente	1		
Technisch assistent - interne preventieambtenaar	1		
Technisch assistent	1		
Logistiek medewerker		2	
Arbeid(st)er		5	4
Totaal	17	34	6

1.3.11 Beleidsitem 959: Overige verrichtingen betreffende ouderen

<i>Functieomschrijving</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Maatschappelijk werk(st)er			2
Arbeid(st)er			2
Totaal			4

Aard tewerkstelling (koppen) op 31 december 2012 (alle beleidsitems uitgezonderd Sint-Jan)



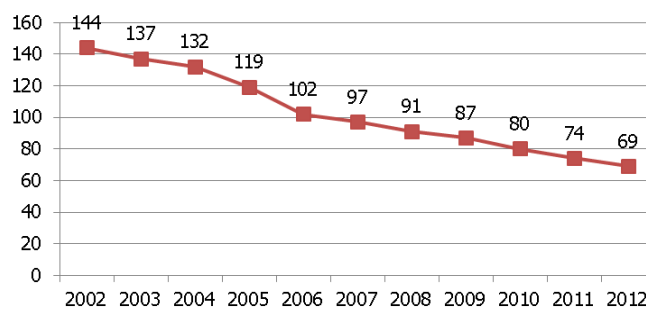
Statutair	68
Contractueel	77
Gesco	33
Artikel 60	21
	199

1.3.12 Beleidsitem 982: Gedetacheerd personeel Sint-Jan

Personeel van het voormalig SGHI, gedetacheerd naar de vzw Algemeen Ziekenhuis H. Hart (campus Sint-Jan en campus Mariëndal).

<i>Functieomschrijving</i>	<i>Statutair</i>
Boekhouder rekenplichtige	1
Hoofdverpleegkundige	1
Gegradueerde verpleegkundige	18
Kinesitherapeut(e)	5
Laborant(e)	5
Sociale verpleegkundige	1
Gebrevetteerde verpleegkundige	13
Verzorgende	3
Algemeen bediende	3
Ziekenhuisassistent(e)	6
Apotheekassistent(e)	1
Hulp-kok(kin)	1
Hostess-telefonist(e)	1
Magazijnier	1
Technisch assistent	1
Keukenhulp	2
Arbeid(st)er	6
Totaal	69

Evolutie aantal gedetacheerde personeelsleden Sint-Jan



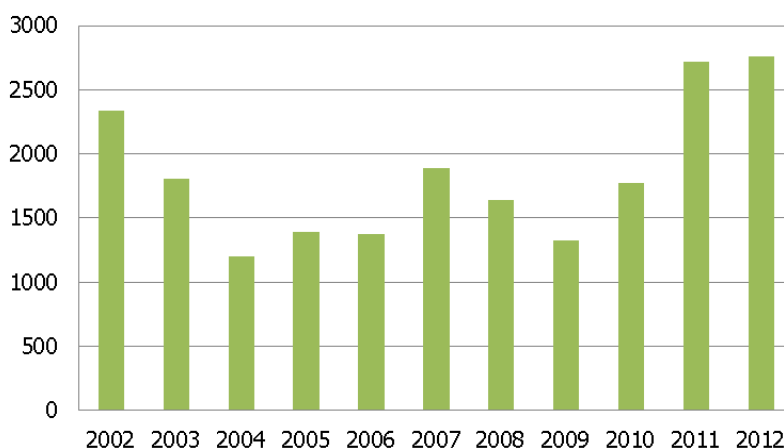
1.4 Opleidingen

Overzicht van gevolgde opleidingen:



	Aantal uren
Algemeen bestuur en centrale administratie:	685,75
Privaat patrimonium:	49,25
Sociale bijstand:	835,50
Lokaal Opvanginitiatief:	15,00
Woonzorgcentrum:	716,00
Externe diensten:	47,75
Gezins- en bejaardenhulp:	347,50
Poetsdienst:	63,75
Totaal:	2.761,50

Evolutie uren opleiding



1.5 Klachtenprocedure

Artikel 203 van het OCMW-decreet schrijft voor dat de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling moet organiseren. Dit systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van het OCMW en maximaal onafhankelijk van de diensten van het OCMW waarop de klachten betrekking hebben. De raad keurde het reglement op het registreren en behandelen van klachten, dat in werking treedt op 1 september 2010, goed op 11 augustus 2010.

De klachtenprocedure is van toepassing op elke dienst en elke medewerker van het OCMW, met uitzondering van het Woonzorgcentrum Keienhof en de service-

flats Seniorie Houtemhof, die een eigen klachtenprocedure hebben. Onder het toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling vallen alle klachten door de burger geuit. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten van medewerkers van het OCMW over andere medewerkers.

Mevrouw Griet Beelen, algemeen bediende (dienst secretaris), werd door het Vast Bureau aangesteld als klachtencoördinator.



In 2012 heeft de klachtencoördinator één klacht ontvangen: op 15 juni 2012 diende een cliënt van het OCMW via het klachtenformulier een klacht in tegen een personeelslid van de dienst thuiszorg. De klacht werd ontvankelijk verklaard op 25 juni 2012 en werd tijdig behandeld door de klachtencoördinator. De klacht betrof een schending van het beroepsgeheim (art. 309, §2, 2de lid RPR). Beide partijen werden uitgenodigd voor een gesprek. Het personeelslid erkent een fout begaan te hebben en heeft excuses aangeboden aan de klager. Deze laatste heeft deze excuses aanvaard.



Conform artikel 7 van het klachtenreglement, werd de klacht aldus gegrond verklaard en werd tijdens de klachtenprocedure de fout van het OCMW gecorrigeerd door het aanbieden van en de aanvaarding van de excuses.

1.6 Organogram van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn Tienen

(Zie bijlage 1)

II. Beleidsdomein: Algemene financiering

2.1 Patrimonium zonder maatschappelijk doel

2.1.1 Jacht

2.1.1.1 Verhuring van jachtrechten

Geen

2.1.2 Pacht

2.1.2.1 Pachtoverdrachten bij wijze van pachtvernieuwing

- Pachtoverdracht bij wijze van pachtvernieuwing door de heer Willy Maes, ten gunste van zijn zoon, de heer Kris Maes.
- Pachtoverdracht bij wijze van pachtvernieuwing door de heer en mevrouw Valere en Agnes Uyttebrouk-Paumen, ten gunste van hun zoon, de heer Steven Uyttebrouk.

2.1.2.2 Pachtoverdrachten

- Pachtoverdracht door de heer Freddy Hoeberechts, wonende te Tienen, aan mevrouw Greta Macquoy, wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer Josse Janssens, wonende te Geetbets, aan de heer en mevrouw Engelbosch-Vangenechten, beide wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer André Georgius Pierle, wonende te Tienen, aan de landbouwvennootschap Pierlet.
- Pachtoverdracht door de heer Dani Bullens, wonende te Kortenaken, aan de heer Amandus Pieck, wonende te Kortenaken.
- Pachtoverdracht door de heer Willy Maes, wonende te Tienen, aan de heer Kris Holsbeek, wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer Jozef Massart, wonende te Tienen, aan de heer Kris Maes, wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer Jozef Massart, wonende te Tienen, aan de heer Bart Rummens, wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer Guilielmus Pittomvils, wonende te Tienen, aan de heer Tom Engelbosch, wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer Jacques Janssens, wonende te Tienen, aan de heer Raf Simonet, wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer Jacques Janssens, wonende te Tienen, aan de heer Tom Engelbosch, wonende te Tienen.

- Pachtoverdracht door de heer Jacques Janssens, wonende te Tienen, aan de heer Gert Costermans, wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer en mevrouw Lauwerijs-Janssens, beide wonende te Tienen, aan de heer Kris Maes, wonende te Tienen.

2.1.2.3 Pachtopzeggingen

Geen

2.1.3 Verkopen

2.1.3.1 Verkoop meubilair

Verkoop aan het personeel van het resterende meubilair in het voormalige OCMW-gebouw in de Veldbornstraat. Opbrengst: € 50.

2.1.3.2 Verkopen van gronden

De volgende verkopen van gronden werden in 2012 gerealiseerd:

- Onderhandse verkoop om reden van openbaar nut van een oppervlakte van 2 are 99 ca uit het perceel, gekadastraerd onder Glabbeek, derde afdeling, sectie E, nummer 337G, met een totale oppervlakte van 2 ha 90 are 78 ca aan de nv Aquafin tegen de prijs van € 1.116,77.
- Onderhandse verkoop van een perceel landbouwgrond met een totale oppervlakte van 0,9395 ha, te nemen uit het perceel gekadastraerd onder Tienen, afdeling Vissenaken, sectie C, nummer 88G, met een totale oppervlakte van 2,1455 ha, tegen de prijs van € 12.700,00 vermeerderd met één derde wederbeleggingskosten (zijnde € 4.233,33) en met € 678,30 (dossierkosten), en te verminderen met € 250 (voorschot dossierkosten).
- Onderhandse verkoop van een perceel weiland met een totale oppervlakte van 25 are 31 ca, gekadastraerd onder Tienen, afdeling Vissenaken, sectie C, nr. 86/X, tegen de prijs van € 3.290,00 vermeerderd met één derde wederbeleggingskosten (zijnde € 1.096,67) en met € 769,41 (dossierkosten), en te verminderen met € 250 (voorschot dossierkosten).
- Onderhandse verkoop om reden van openbaar nut van een oppervlakte van 22 ca uit het perceel, gekadastraerd onder Kortenaeken, afdeling Ransberg, sectie A, nummer 54E met een totale oppervlakte van 91 are 46 ca aan de nv Aquafin tegen de prijs van € 41,09.
- Onderhandse verkoop van het voormalige administratieve gebouw van het OCMW en de bijhorende gronden, met een totale oppervlakte van 42 are en 76 ca, gekadastraerd onder Tienen, 3de afdeling, sectie H, nummer 116/W tegen de prijs van € 800.000.

2.1.3.3 *Verkoop van hout*

Geen

2.1.4 **Varia**

2.1.4.1 *Ruilingen*

Geen

2.1.4.2 *Verhuringen*

- Verhuring van een perceel weidegrond met een totale oppervlakte van 0,1425 ha aan de heer Rudi Lismont en mevrouw Linda Francart.
- Verhuring van een perceel, voorheen verpacht aan mevrouw Ingrid De Tandt, aan Natuurpunt Beheer vzw op basis van een lange loopbaanpacht (27 jaar) in het kader van de uitbreiding van het natuurgebied Paddenpoel-Velpedal.

2.1.4.3 *Bebossingen*

Geen

2.1.4.4 *Opruimen van sluikstorting*

Het zwerfvuil in de bossen die eigendom zijn van OCMW Tienen wordt regelmatig opgeruimd.



2.1.4.5 *Aankoop van gronden*

Geen

2.1.4.6 *Scheningen*

Geen

2.1.4.7 *Opstalrecht*

Geen

2.1.4.8 *Bouwrecht*

Geen

2.1.5 **Overeenkomsten**

- Bruikleenovereenkomst
Het OCMW Tienen geeft een perceel met een totale oppervlakte van 46 are en 80 ca, gekadastraerd onder Grâce-Hollogne, afdeling Horion-Hozémont, sectie A, nummer 298, ten kosteloze titel in bruikleen aan mevrouw Martine Arnold als grasweide voor haar paarden. Het betreffende perceel ligt braak en moet jaarlijks meermaals gemaaid worden, wat gelet op de verre verplaatsing tijdrovend en kostelijk is.

- Gebruiksovereenkomst
Het OCMW stelde de bovengrondse parking van het Sociaal Huis tijdelijk (3 à 4 weken) en buiten de diensturen ter beschikking van de bewoners van residentie Breughelhof die een wagen bezitten en dit gedurende het uitvoeren van onderhoudswerken aan de ondergrondse parking van residentie Breughelhof.
- Overeenkomst tot vestiging van een erfdienstbaarheid
Een erfdienstbaarheid met een oppervlakte van 28 ca uit het perceel gekadastraerd onder Tienen, 4^{de} afdeling, sectie B, nummer 287/S/2 met een totale oppervlakte van 13 are 83 ca wordt afgesloten met de coöperatieve intercommunale vereniging Iverlek tegen de prijs van € 99. Deze overeenkomst kadert in de verkaveling van het voormeld perceel.

III. Beleidsdomein: Sociaal beleid

3.1 Sociale bijstand

De vragen en problemen waarmee de maatschappelijk werkers dagelijks worden geconfronteerd zijn complex en van zeer uiteenlopende aard.

Door de nood aan specialisatie en om de dienstverlening te verbeteren, werd reeds in 2001 de sociale dienst opgedeeld in diverse cellen, elk met een eigen specialisatie.

Er werd ook rekening gehouden met een verschuiving in de problematiek van de asielzoekers, waaronder heel wat dossiers van geregulariseerden. Ook het dossierbeheer van personen ingeschreven in het vreemdelingenregister vraagt een eigen specialisatie.

Bovendien werd het OCMW Tienen, bij ministerieel besluit van 20 februari 2002, erkend als instelling voor schuldbemiddeling (zie hiervoor desbetreffend jaarverslag).

Daarom werden de cellen op basis van hun specifieke opdrachten ingedeeld:

- algemeen maatschappelijk werk;
- tewerkstelling;
- collectieve schuldbemiddeling;
- vluchtelingen en vreemdelingen;
- thuisdiensten;
- rusthuizen en serviceflats;
- administratie;
- onthaal.

De wet op het bestaansminimum werd vanaf 1 oktober 2002 vervangen door de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie (Leefloonwet). In deze nieuwe Leefloonwet wordt uitgegaan van een individueel recht op een leefloon.

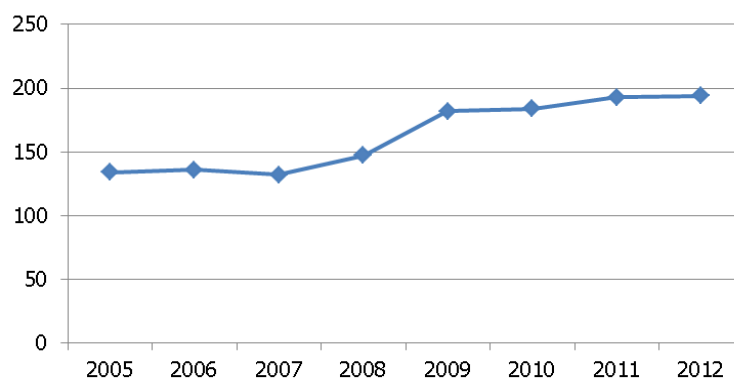
Maandbedragen op

Categorie	01.09.2008	01.06.2009	01.09.2010	01.09.2011	01.12.2012
Cat. A: elke persoon die met één of meerdere personen samenwoont	474,37	483,86	493,54	513,46	534,22
Cat. B: alleenstaande persoon	711,56	725,79	740,32	770,18	801,34
Cat. E: eenoudergezin met minimum één minderjarig kind ten laste	948,74	967,72	987,09	1.026,91	1.068,45

Overzichtstabel aantal gerechtigden op leefloon (per categorie)

Omschrijving	dec 2005	dec 2006	dec 2007	dec 2008	dec 2009	dec 2010	dec 2011	dec 2012
Cat A: samenwonende	27	31	28	32	39	41	47	43
Cat B: alleenstaande	57	52	54	55	71	73	69	67
Cat B: alleenstaande en supplement onderhoudsgeld	1	1	0	0	0	0	0	0
Cat E: eenoudergezin	32	28	29	33	41	49	51	61
Tewerkstelling art. 60, §7	13	15	13	16	21	15	21	17
Geactiveerd leefloon	4	9	8	11	10	6	5	6
Totaal	134	136	132	147	182	184	193	194

Totaal aantal gerechtigden op leefloon



De dienstverlening van het OCMW reikt verder dan het louter toekennen van een leefloon. Er worden ook diverse andere financiële tussenkomsten verleend aan personen en gezinnen. Uit de dagelijkse ervaringen van onze maatschappelijk werkers blijkt dat veel personen om zeer uiteenlopende redenen en met de meest diverse vragen en problemen een beroep doen op een tussenkomst van het OCMW.

Ter illustratie enkele voorbeelden:

- aanvullende steun bij het leefloon;
- aanvullende steun aan personen die onvoldoende inkomsten hebben om menswaardig te kunnen leven;
- aanvullende steun bij het begin van een nieuw schooljaar;
- aanvullende steun als tussenkomst in energiekosten;
- stookolietoelagen;
- tussenkomsten via fonds socioculturele participatie;
- voorschotten op diverse sociale uitkeringen;
- voorschotten op onderhoudsgelden;
- tussenkomsten in medische kosten (dokter en apotheker);
- tussenkomsten in hospitalisatiekosten;
- tussenkomsten in mutualiteitsbijdragen en bijdragen zorgverzekering;
- tussenkomsten in huishuur;
- tussenkomsten in de waarborg;
- tussenkomsten in begrafeniskosten;
- tussenkomsten in verblijfskosten in opvangcentra en onthaalhuizen;
- tussenkomst in aankoop babyvoeding;
- tussenkomst in aankoop winterkleding;
- tussenkomst in griepvaccinatie.

De dossiers worden wekelijks op het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst behandeld (sommige dossiers komen meermaals per jaar op de agenda).

De sociale dienst doet ook vele niet-financiële tussenkomsten. Onder meer:

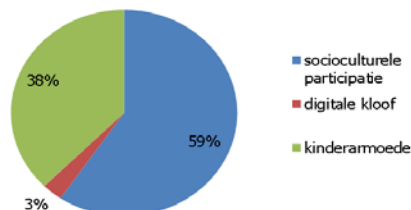
- het geven van informatie om mensen wegwijs te maken in wetgeving;
- het bemiddelen bij derden;
- het stimuleren van cliënten om hun rechten te laten gelden op sociale uitkeringen;
- het luisteren naar mensen die in een probleemsituatie terechtgekomen zijn;
- budgetbegeleiding en budgetbeheer.

Steeds meer worden we geconfronteerd met personen en gezinnen die er, ondanks een vrij normaal inkomen, toch niet in slagen om regelmatig en stipt hun betalingen te doen. Vanuit de sociale dienst worden heel wat dossiers budgetbeheer opgestart (± 45 per maatschappelijk werker) om te voorkomen dat schulden zich blijven opstapelen en schuldeisers gerechtelijke stappen ondernemen.

De Federale Overheid kent jaarlijks een subsidie toe aan de OCMW's om de sociale en culturele participatie en ontplooiing van hun cliënten te bevorderen. Het bedrag wordt berekend op basis van het aantal WIGW's (weduwen, invaliden, gepensioneerden en wezen) en het aantal leeflooncliënten.

Het OCMW Tienen had in 2012 recht op volgende bedragen:

• socioculturele participatie	€ 14.219
• digitale kloof	€ 700
• kinderarmoede	€ 8.971
totaal	€ 23.890



Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst heeft een reglement goedgekeurd dat cliënten als basis kunnen gebruiken voor hun vraag naar individuele tussenkomst. Bij deze tussenkomsten moeten de cliënten zelf ook nog een beperkte bijdrage betalen (20% door de cliënt en 80% door het OCMW).

Daarnaast werden ook nog groepsactiviteiten georganiseerd:

- een uitstap met cliënten (ouders en kinderen) naar Bobbejaanland op 23 augustus 2012;
- drie uitstappen met de bewoners van de serviceflats: een uitstap naar Scherpenheuvel, een bezoek aan de abdij van Tongerlo en een bezoek aan het jenevermuseum in Hasselt;
- een sinterklaasfeest op 5 december 2012 waarop meer dan 130 kindjes een bezoekje kregen van de sint, met aansluitend een optreden van een clown;
- een kerstfeest op 19 december 2012, met animatie en veel lekkers, gratis aangeboden aan al onze cliënten, met opnieuw een optreden en veel muziek. Alle medewerkers van de sociale dienst waren aanwezig voor het vlekkeloos verloop van het feest.

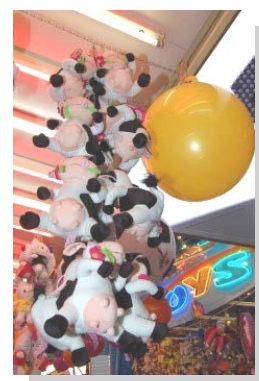


De sint op bezoek in het Sociaal Huis



Bewoners van de serviceflats in de abdy van Tongerlo (links) en in het jenevermuseum van Hasselt (rechts)

Ter gelegenheid van Tienen-kermis in juni 2012 werd, samen met de stad en de foorkramers, een sociaal initiatief genomen om ook de kinderen uit de kansengroepen te laten genieten van een dagje kermispret. Daarvoor kreeg elk kind tussen 4 en 12 jaar 20 waardebonnen van telkens € 1.



3.2 Lokaal opvanginitiatief (LOI)

Vanaf april 2000 zijn we van start gegaan met het systeem van materiële opvang, genaamd 'Lokaal Opvanginitiatief' (LOI). Daarbij huurt het OCMW Tienen huizen, waarin asielzoekers onderdak krijgen. Zij krijgen geen steun meer (bedrag leefloon en kinderbijslag), maar een beperkt leefgeld voor de aankoop van levensmiddelen.

Asielzoekers die voor 3 januari 2001 hun asielaanvraag hebben gedaan, hebben verder recht op OCMW-steun volgens het bedrag leefloon. Deze groep van asiel-

zoekers zal nog geruime tijd verder moeten ondersteund worden. Bovendien zal deze groep verder aangevuld worden met de personen, die weliswaar hun asiel-aanvraag gedaan hebben na 3 januari 2001, maar die na een positief advies, in de tweede fase van de procedure de opvangcentra mogen verlaten en zich kunnen vestigen, met recht op OCMW-steunverlening. Er verblijven ook meerdere asielzoekers in Tienen die inzake steunverlening afhankelijk zijn van een ander OCMW maar hun juiste aantal is niet gekend op onze diensten. Er verblijven ook een aantal illegale en uitgeprocedeerde vluchtelingen in Tienen; hun aantal is onmogelijk te bepalen. Een aantal van deze mensen hebben nog een regularisatieaanvraag in onderzoek.

Gedurende het jaar 2012 hadden we 13 woningen/appartementen in huur, waarin we 47 opvangplaatsen konden voorzien.

3.3 Activering van tewerkstelling

Om personen, gerechtigd op een leefloon, optimale kansen te geven op een volwaardige re-integratie in onze samenleving, is tewerkstelling een belangrijke ingangspoort. De OCMW-wet voorziet hierin in het kader van een sociale tewerkstelling onder begeleiding van een maatschappelijk werker. Het OCMW Tienen stelt zo een twintigtal personen tewerk.

Om al deze mensen in de beste omstandigheden te kunnen tewerkstellen, wordt samengewerkt met een aantal andere participanten: IGO-Leuven, Kringwinkel, Herstelwerkplaats, Amerant, Woonwinkel, RIC, stad Tienen en OCMW-diensten (poetsdienst, patrimonium). Op die manier konden personen in diverse werkplaatsen tewerkgesteld worden, in functie van hun eigen mogelijkheden en interesses, onder begeleiding van gemotiveerde verantwoordelijken en in continu overleg met de sociale dienst van het OCMW Tienen.

Participanten sociale tewerkstelling



Het gaat hier duidelijk om een investering in mensen, die dankzij deze tewerkstelling opnieuw een groter gevoel van eigenwaarde krijgen, kunnen ontsnappen aan de negatieve spiraal van schulden en onbetaalde rekeningen, de kans krijgen hun gezin een menswaardig bestaan te verzekeren en hun kinderen te laten studeren. Heel belangrijk is en blijft het feit dat deze personen, en dus ook hun gezinsleden, een kans krijgen op een volwaardige re-integratie in onze samenleving.

De maatschappelijk werker, die instaat voor de arbeidstrajectbegeleiding in het kader van dit project, heeft het voorbije jaar ook enkele workshops opgezet, waar leefloongerechtigden kunnen kennismaken met de verschillende tewerkstellingsmogelijkheden. Daarbij hoort ook een bezoek aan de plaatselijke werkwinkel en aan een interimkantoor.

Er werd ook aandacht besteed aan andere tewerkstellingsmogelijkheden, zoals:

- reguliere tewerkstelling;
- interimwerk;
- WEP+;
- opleidingen;
- IBO-tewerkstelling;
- beschermde werkplaats;
- PWA.

De maatschappelijk werker neemt deel aan de vergaderingen van het 'Overlegplatform Tewerkstelling' en aan de werkgroep 'Screening probleemdossiers'. Een pluspunt is dat hij elke woensdagnamiddag en donderdagvoormiddag zitdag heeft in het PLOT-Lokale Werkwinkel. Voor de maatschappelijk werker is het interessant om rechtstreeks contact te hebben met andere medewerkers en om toegang te hebben tot een reeks bestanden en programma's van de VDAB. Voor cliënten is deze manier van contact nemen met het OCMW zeker drempelverlagend.



Voor mensen uit de kansengroepen – weinig ervaring, dikwijls zonder enig diploma, weinig of geen referenties – kan een tewerkstelling een positieve ervaring zijn: ze ontdekken wat tot hun mogelijkheden behoort en krijgen opnieuw een positiever zelfbeeld.

We hebben het voorbije jaar ook regelmatig vacatures bekendgemaakt via folders in onze wachtzaal.

3.4 Andere sociale bijdragen

3.4.1 Informatieve taak

In 2011 werd werk gemaakt van een 'Digitaal Sociaal Huis'. De toepassing Digitaal Sociaal Huis van VERA stelt lokale besturen in staat om hun eigen digitale sociale huizen aan te maken. We maakten hiervan gebruik om een online catalogus van onze sociale dienstverlening aan te bieden. De burger kan deze catalogus bekijken alsof het een gewone website is en zich informeren over welke diensten het OCMW Tienen aanbiedt, wat de diensten inhouden, en tot wie hij zich moet wenden voor meer informatie of voor een aanvraag.

(<http://www.digitaalsociaalhuis.be/tienen/>)



Digitaal Sociaal Huis

Naar aanleiding van de heropening van de scholen werd eind augustus 2012 aan de scholen en alle gezinnen met kinderen een 'nieuwsbrief schoolkosten' gestuurd. Daarin werd de tussenkomst van het OCMW in schoolkosten vermeld, maar ook andere mogelijkheden zoals studiebeurs en tussenkomst van de stad Tienen in een abonnement Buzzy Pazz.



Tot slot hebben we ook meegewerkt aan de Praatcafés Dementie om aan familieleden van dementerenden op een eenvoudige en rustige manier meer informatie te geven.

3.4.2 Tussenkomst voor aankoop babyvoeding

Heel wat cliënten hebben geregeld te maken met extra uitgaven door de geboorte van een baby in hun gezin. De aankoop van babyvoeding (voornamelijk eersteleefstijds melk), verzorgingsproducten en pampers kosten heel veel. Deze kosten wegen vaak bijzonder zwaar door in een toch al beperkt budget. Vooral gezinnen en vaak ook alleenstaande moeders die afhankelijk zijn van een leefloon kunnen deze extra uitgaven moeilijk betalen. Ook Kind en Gezin bevestigt dat in Tienen heel wat kinderen geboren worden in kansarme gezinnen en dat de mama's geregeld aan de verpleegkundige extra voeding vragen. Baby's die te weinig of niet de gepaste voeding krijgen, worden vaak sneller ziek, wat dan weer extra dokters- en apothekerskosten met zich meebrengt.

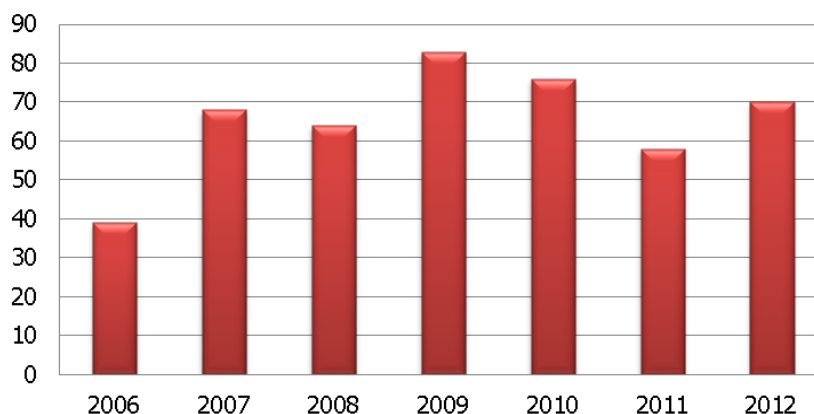
Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van het OCMW was van oordeel dat we hierin een nieuwe preventieve taak moesten opnemen om de moeders een extra mogelijkheid te geven om babyvoeding te kopen, zodat deze baby's ten minste in hun eerste levensmaanden geen honger zouden hebben en voldoende gezonde voeding krijgen.



In het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van 14 februari 2006 werd de mogelijkheid goedgekeurd dat dan een waardebon van € 25/maand wordt gegeven voor de aankoop van babyvoeding bij een apotheek naar keuze in Tienen. Gedurende het jaar 2012 werden deze aankoopbons aan 15 verschillende gezinnen gegeven.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Januari	0	5	7	8	5	3	3
Februari	0	5	8	9	7	4	4
Maart	4	6	9	9	8	5	5
April	6	5	6	6	6	5	4
Mei	5	5	4	7	7	6	3
Juni	5	7	3	5	7	7	6
Juli	4	4	6	7	6	7	7
Augustus	3	5	4	7	5	5	6
September	3	4	2	6	6	3	6
Oktober	3	7	5	6	7	4	8
November	3	8	5	6	6	5	10
December	3	7	5	7	6	4	8
Totaal	39	68	64	83	76	58	70

Aankoopbons babyvoeding



3.4.3 Griepvaccinatie

In het kader van de preventieve gezondheidszorg heeft het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst op 11 september 2012 besloten een tussenkomst van € 8 te verlenen in de kosten van een griepvaccinatie.

Motivering:

- griepvaccinatie wordt sterk aanbevolen voor 65-plussers en mensen uit de risicogroepen;
- griepvaccinatie is een preventieve actie om ziektes en eventueel hospitalisaties met alle bijkomende kosten te vermijden;
- griepvaccinatie betekent een meeruitgave van minimaal € 8 voor de patiënt;
- de preventieve taak van het OCMW, onder meer inzake het wegnemen van drempels in de gezondheidszorg.

Doelgroep:

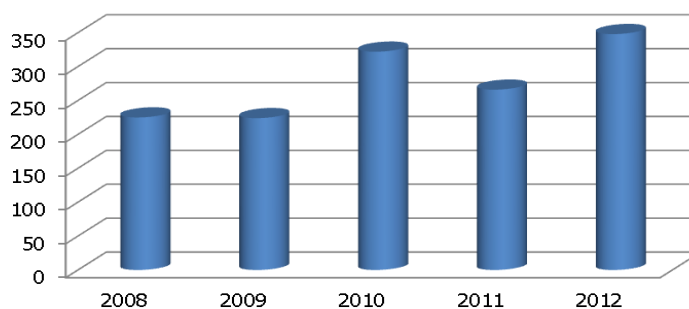
- residenten Woonzorgcentrum Keienhof;
- bewoners serviceflats Seniorie Houtemhof;
- gebruikers thuisdiensten ouder dan 60 jaar;
- gerechtigden op leefloon of equivalent leefloon;
- bewoners Lokaal Opvanginitiatief;
- 60-plussers met OMNIO statuut (cfr. verwarmingstoelagen);
- vrijwilligers Mindermobielencentrale en Woonzorgcentrum Keienhof.



In 2012 werd deze tussenkomst door 348 personen aangevraagd.

Aantal tussenkomsten griepvaccin

2008	225
2009	224
2010	322
2011	266
2012	348



3.4.4 Opname van bejaarden in een rusthuis

Een specifieke vorm van dienstverlening wordt verleend bij de plaatsing van bejaarden in een rusthuis. Meestal betekent dit voor de bejaarde en zijn familie namelijk een ingrijpende beslissing, die bijna noodgedwongen moet genomen worden. De bijkomende financiële implicaties maken de beslissing nog moeilijker. Van de sociale dienst wordt hierbij een grote deskundigheid gevraagd, enerzijds om met respect om te gaan met de gevoelens van alle betrokkenen, anderzijds om het financiële aspect te regelen: onderhoudsplicht, hypotheekname, blokkeren van spaargelden.

Betreffende het te verlenen zakgeld in een rusthuis, werd uiteindelijk een wettelijke regeling vastgelegd. De wet van 3 mei 2003 tot wijziging van art.98, §1 van de OCMW-wet, verplicht het OCMW om aan alle residenten in het rusthuis Keienhof en alle residenten in een rusthuis beheerd door derden, die er verblijven met een betalingsverbintenis van het OCMW Tienen, met ingang van 1 juni 2003 een persoonlijk zakgeld van € 75 per maand te verlenen.

Na de indexaanpassing bedraagt het zakgeld vanaf 1 maart 2012 € 90/maand.

3.4.5 Huurwaarborg

Bij verhuis vormt het betalen van de waarborg vaak een probleem. In feite moet er op dat ogenblik een bedrag van drie maal de huur betaald worden (waarborg = 2 maand huur + eerste maand huur).



In de loop van 2001 werd een overeenkomst afgesloten met het toenmalige Dexia (nu Belfius) om via de bank een bankwaarborg af te leveren. Daarnaast werden ook overeenkomsten afgesloten met CV-Huisvesting en SVK-Woonwinkel voor het afleveren van een schriftelijke waarborg door het OCMW.

In 2012 werd een totaal van € 56.905,05 aan huurwaarborgen uitgekeerd.

3.4.6 Verwarmingstoelagen

Krachtens het koninklijk besluit van 20 oktober 2004 betreffende de verwarmingstoelage werd door de overheid aan de OCMW's de opdracht gegeven om aan personen en gezinnen die een beperkt inkomen hebben een bijkomende verwarmingstoelage te verlenen. Deze toelagen werden, verhoogd met 10% administratiekosten, terugbetaald aan het OCMW.



Tijdens het jaar 2012 kregen 163 dossiers een gunstig gevolg, goed voor een totaalbedrag van € 30.931,46.

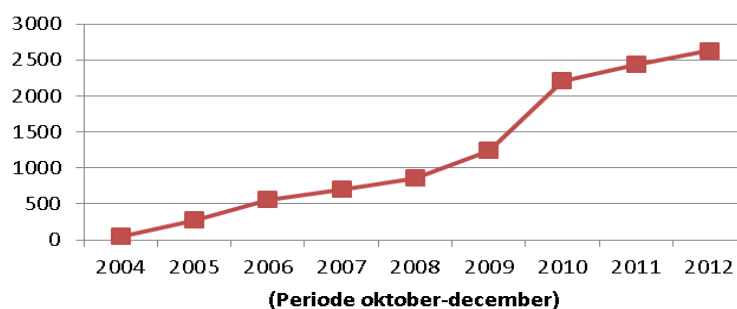
3.4.7 EANDIS - Sociale Leverancier Elektriciteit

Wanneer personen hun rekeningen voor elektriciteit en aardgas niet betalen, wordt er door Gedis een budgetmeter geplaatst. De gebruikers moeten hun elektriciteit vooraf betalen via een oplaadkaart; pas daarna kunnen ze de betaalde elektriciteit verbruiken. Aan het onthaal van de sociale dienst kunnen deze mensen hun kaart laten opladen. De eerste oplading gebeurde op 23 maart 2004.

Aantal opladingen (eerste oplading op 23 maart 2004)

Periode	Aantal	Vergoeding
Oktober - december 2004	43	107,50
Oktober - december 2005	272	693,60
Oktober - december 2006	560	1.456,00
Oktober - december 2007	703	1.862,95
Oktober - december 2008	856	2.362,56
Oktober - december 2009	1.238	3.416,88
Oktober - december 2010	2.205	6.196,05
Oktober - december 2011	2.439	7.185,27
Oktober - december 2012	2.631	7.927,39

Aantal opladingen



Aantal dossiers in 2012 besproken op de vergaderingen van de Lokale Adviescommissie (LAC) m.b.t. elektriciteit en gas

Maandag 30-01-2012	39
Maandag 27-02-2012	43
Maandag 26-03-2012	34
Maandag 16-04-2012	21
Maandag 21-05-2012	30
Maandag 25-06-2012	34
Maandag 13-08-2012	36
Maandag 24-09-2012	42
Maandag 22-10-2012	20
Maandag 19-11-2012	33
Maandag 10-12-2012	17
Totaal 2012	349

Totaal 2011	279
Totaal 2010	328
Totaal 2009	393
Totaal 2008	345

Tijdens de maanden juli, augustus en september 2012 heeft het OCMW van Tienen een 'Zomerspaaractie budgetmeter aardgas' gelanceerd voor mensen die al een lopend dossier hebben bij de sociale dienst (leefloon, steun, budgetbeheer, collectieve schuldenregeling). In het kader van deze actie verleende het OCMW een extra toelage gelijk aan 20% van alle opladingen in deze periode, met een maximum van € 100 per klant.

In 2012 hebben in totaal 30 personen van deze mogelijkheid gebruikgemaakt, wat een extra tussenkomst van € 1.200 vertegenwoordigde. Dit bedrag kon integraal teruggevorderd worden via het energiefonds.

3.4.8 Tussenkomst in aankoop winterkleding

Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst heeft op 16 oktober 2012 besloten aan alle personen die een financieel dossier hebben bij de sociale dienst (leefloon, equivalent leefloon, steun, budgetbeheer, CSR, LOI-bewoner) een eenmalige forfaitaire tussenkomst te verlenen voor de aankoop van winterkledij (uiterlijk aan te vragen tot maart 2013) van € 75 per volwassene en € 60 per kind.



3.4.9 Tussenkomst schoolkosten

Voor het schooljaar 2012-2013 kan een tussenkomst bekomen worden in de schoolkosten, telkens na een sociaal verslag en een beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Volgende maximumbedragen worden daarbij gehanteerd:

2012-2013	€
Kleuteronderwijs	125
Lager onderwijs	150
Middelbaar onderwijs	200
Hoger en universitair onderwijs	250
Maximumbedrag per gezin	475

Van deze bedragen mag maximaal 25% onmiddellijk uitbetaald worden, zonder voorlegging van rekeningen of facturen. De ouders kunnen dit bedrag gebruiken voor de aankoop van boekentassen, schoolgerief of extra kleding. Het resterende bedrag moet verplicht aangewend worden voor de betaling van schoolrekeningen.



In 2012 werd er € 33.469,12 uitgegeven aan tussenkomst in de schoolkosten.

3.4.10 Samenwerkingsovereenkomst met de vzw Palliatief Netwerk Arrondissement Leuven (Panal vzw)

Krachtens het raadsbesluit van 8 december 2010 werd een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de vzw Palliatief Netwerk Arrondissement Leuven (Panal vzw). Deze overeenkomst heeft tot doel om de palliatieve zorgverlening in de stad Tienen optimaal uit te bouwen en te ondersteunen.

Panal vzw is actief in het arrondissement Leuven en is toegankelijk voor iedereen die behoort tot de doelgroep. De dienstverlening van Panal vzw is kosteloos. Het OCMW verbindt er zich toe om vanaf 1 januari 2010 een jaarlijkse financiële bijdrage te betalen in de werkingskosten van Panal vzw ten bedrage van € 5.000.

IV. Beleidsdomein Woon- en Zorgbeleid

4.1 Gezinshulp

Het OCMW Tienen biedt aan de bevolking een gamma van thuisdiensten, die hierna zullen worden toegelicht. Voor al deze diensten wordt aan de gebruiker een bijdrage gevraagd, in functie van de inkomsten. De berekening gebeurt op basis van daartoe opgestelde schema's en door de overheid opgelegde bijdrageschalen.

Via de dienst gezinszorg wordt er 'hulp' verleend aan zieken, mindervaliden, bejaarden en kansarme gezinnen omwille van lichamelijke, psychische of sociale redenen.

De hulp kan divers van aard zijn:

- persoonsverzorging: hulp bij eten en drinken, dagelijkse lichaamsverzorging;
- huishoudelijke verzorging: wassen, strijken, onderhoud, eten klaarmaken, boodschappen doen;
- psychosociale ondersteuning: stimuleren zelfzorg, aandacht voor de persoon, luisterbereidheid;
- algemene pedagogische ondersteuning: voornamelijk bij de opvoeding van kinderen;
- hulp bij administratieve taken.

De dienst is erkend door het Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Deze erkenning betekent niet alleen subsidiëring, maar ook dat een strikte regelgeving moet worden gevolgd. De dienst telt 34 personeelsleden die samen ongeveer 20 voltijdse equivalenten uitmaken. Deze groep telt relatief veel 50-plussers waarvan velen steeds meer deeltijds werken.

Bij het cliënteel van deze dienst gezinszorg merken we de laatste jaren volgende evolutie:

- steeds meer hoogbejaarden, voornamelijk 85-plussers en een steeds groter wordende groep 90-plussers, doen een beroep op onze dienst;
- meer zwaar zorgbehoevenden vragen steeds meer en intensieve hulp;
- ook vanuit de psychiatrie komen meer aanvragen (onder meer omwille van de afbouw van bedden in deze sector).

De dienst moet hierdoor de werking en organisatie optimaal afstemmen, onder de vorm van zorgplannen, intensief overleg met andere diensten en hulpverleners, mantelzorg, teamvergaderingen, bijscholing.

Het aantal cliënten is ten opzichte van vorig jaar vrijwel gelijk gebleven, maar de tendens dat er per cliënt minder uren gezinszorg gevraagd (en verleend) wordt zet zich nog steeds door.

Omdat de dienst geconfronteerd wordt met intensievere, meer belastende hulpverlening, moet er ook regelmatig contact zijn tussen de verantwoordelijke van de dienst en de hulpvrager. Op die manier kan de 'matching' (samenbrengen van zorgverlener en hulpvrager) zo optimaal mogelijk verlopen.

Door nieuwe methoden van hulpverlening heeft de verzorgende zelf steeds meer nood aan begeleiding vanuit de dienst. Bij de uitoefening van haar taak staat de helpster immers alleen. Vaak wordt ze geconfronteerd met problemen, emoties, vragen die ze wenst te bespreken met de dienstverantwoordelijke.

De verantwoordelijke van de dienst moet ook een aantal andere taken vervullen:

- ondersteuning van de cliënt;
- ter opvolging van de hulp/bijdrageaanpassing: jaarlijks huisbezoek bij elke cliënt;
- per verzorgende elke maand een werkplan opmaken;
- dit plan aanpassen in functie van ziekte, verlof;
- hulpvrager informeren bij wijziging werkplan;
- maandelijkse dienstvergadering met alle verzorgenden;
- evaluatie- en functioneringsgesprekken;
- registratie;
- ondersteunen van de vorming van de verzorgenden;
- administratieve opvolging van de dossiers;
- begeleiden van leerlingen-stagiairs;
- voorstellen van de dienst bij diverse gelegenheden;
- eigen vorming en zelfstudie.

Tot slot enkele cijfers:

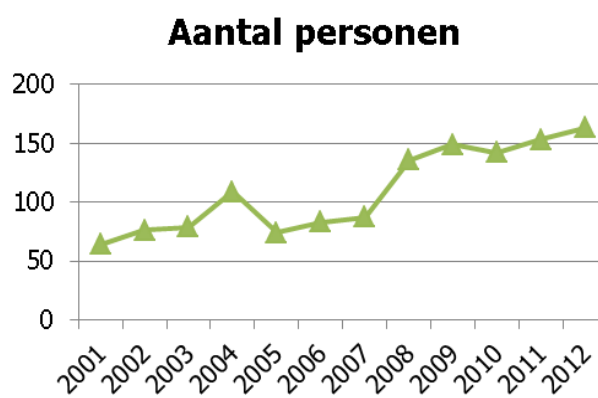
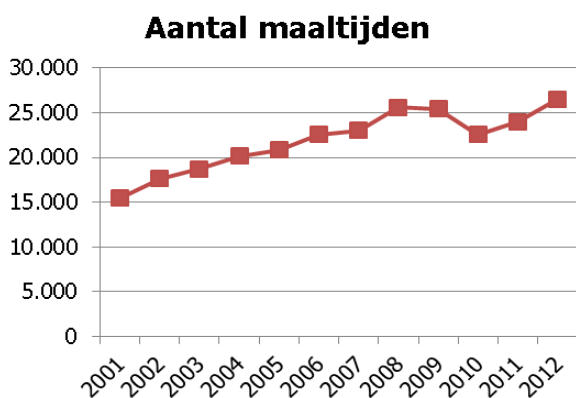
Gezinshulp	Aantal uren	Aantal personen	Bejaardenhulp	Aantal uren	Aantal personen
2001	6.477	28	2001	32.629	89
2002	7.648	41	2002	31.656	91
2003	6.878	36	2003	28.813	75
2004	7.338	32	2004	27.410	69
2005	7.194	33	2005	26.546	65
2006	6.893	30	2006	24.658	62
2007	10.047	34	2007	20.689	62
2008	8.808	32	2008	20.306	47
2009	8.750	30	2009	19.313	53
2010	10.219	36	2010	18.944	59
2011	9.412	34	2011	18.848	62
2012	6.450	33	2012	20.701	62



4.2 Thuisbezorgde maaltijden

Via deze dienst worden, in samenwerking met de firma Medirest (Compass Group Belgilux nv), gekoelde maaltijden aan huis geleverd bij personen en gezinnen die niet of onvoldoende in staat zijn hun middagmaal zelf te bereiden. Naast de gewone maaltijden kunnen ook dieetmaaltijden besteld worden. Elke maaltijd bestaat uit soep, hoofdgerecht en dessert. De gebruiker betaalt een bijdrage volgens zijn inkomen. Deze bijdrage is minimaal € 3/maaltijd en maximaal € 6/maaltijd.

Maaltijden	Aantal	Aantal personen
2001	15.426	64
2002	17.631	76
2003	18.737	79
2004	20.136	109
2005	20.826	74
2006	22.534	83
2007	23.042	87
2008	25.616	136
2009	25.447	149
2010	22.583	142
2011	24.021	153
2012	26.522	163



4.3 Klusjesdienst

In het kader van het Sociaal Impulsfonds 2000-2002 werd dit project goedgekeurd, waarin aan bejaarden hoofdzakelijk bijkomende ondersteuning en praktische hulp wordt verleend zodat ze langer in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen.

De klussendienst is voorbehouden voor personen die door hoge leeftijd, handicap en/of ziekte niet meer in staat zijn om hun klusjes thuis zelf op te knappen. Bovendien mag het inkomen van de gebruiker niet hoger zijn dan tweemaal het bedrag van het leefloon van de categorie waartoe die persoon behoort.

De werken zijn steeds van beperkte omvang, waardoor men er op de reguliere arbeidsmarkt geen oplossing voor kan vinden. Voorrang wordt ook gegeven aan bejaarden met een beperkt inkomen. De bijdrage wordt op dezelfde manier berekend als voor de poetsdienst.

De kostprijs van de klussendienst is afhankelijk van de gezinssamenstelling en het netto-inkomen. De minimumbijdrage is € 2,50 per uur. Per prestatie en per dag wordt een forfaitaire kost aangerekend van € 2,50 voor verplaatsingskosten en de kosten van gebruik materiaal.

De voornaamste taken van de klussendienst zijn:

- kleine herstellingen;
- schilderen en behangen;
- grasmaaien en tuinonderhoud.

In 2012 werden door de klussendienst in totaal 82 cliënten geholpen en bedroeg het aantal gepresteerde werkuren 1.231,50.

De klussendienst helpt eveneens bij het inrichten en onderhouden van de woningen van het Lokaal Opvanginitiatief.

4.4 Poetsdienst

Deze dienst verleent hulp aan zieken, gehandicapten, bejaarden en kansarme gezinnen om lichamelijke, psychische of sociale redenen. Hierbij wordt enkel hulp verleend bij het onderhouden van de woning.

Het OCMW heeft een inkomensgrens bepaald waarboven geen poetshulp meer verleend wordt. Deze inkomensgrens is bepaald op tweemaal het bedrag van het leefloon. Wordt de hulpvraag geweigerd omwille van het inkomen dan zal de hulpvrager steeds doorverwezen worden naar andere (private) diensten of het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap (PWA).

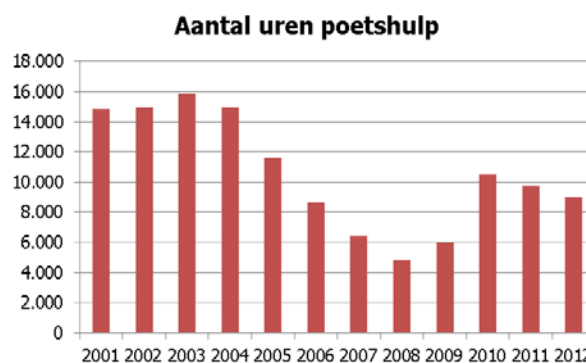
De begeleiding van de poetsvrouwen vraagt heel wat inspanningen. Net zoals een gezinshelpster staat een poetsvrouw bij de uitoefening van haar taak alleen. Het is belangrijk dat ze geregeld de gelegenheid heeft om haar vragen, problemen en emoties te bespreken met de verantwoordelijke van de dienst.

De verantwoordelijke van de dienst moet ook een aantal andere taken vervullen:

- per poetsvrouw elke maand een werkplan opmaken;
- dit plan aanpassen in functie van afwezigheid bij ziekte, verlof;
- hulpvrager informeren bij wijziging werkplan;
- maandelijkse dienstvergadering met alle poetsvrouwen;
- evaluatie- en functioneringsgesprekken;
- registratie;
- ondersteunen van de vorming van de poetsvrouwen;
- administratieve opvolging van de dossiers;
- voorstellen van de dienst bij diverse gelegenheden;
- eigen vorming en zelfstudie.

Tot slot enkele cijfers:

Poetshulp	Aantal uren	Aantal personen
2001	14.851	110
2002	14.955	115
2003	15.870	124
2004	14.965	140
2005	11.620	123
2006	8.678	97
2007	6.407	62
2008	4.832	53
2009	5.980	120
2010	10.554	162
2011	9.731	155
2012	8.989	126



4.5 Transitwoning

In het kader van het Sociaal Impulsfonds 2000-2002 werd dit project goedgekeurd. Vanuit de vaststelling dat we geregeld geconfronteerd worden met personen die dakloos zijn, werd geopteerd voor de uitbouw van een transitwoning in Tienen.

Een eerste woning werd gehuurd in het centrum van de stad, bestaande uit twee aparte woongelegenheden. Er werden een gebruikswijzer en gebruiksovereenkomsten opgemaakt en goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn op 8 mei 2001. We beschikken in totaal over 5 transitwoningen, waarvan 3 met één slaapkamer en 2 met twee slaapkamers.

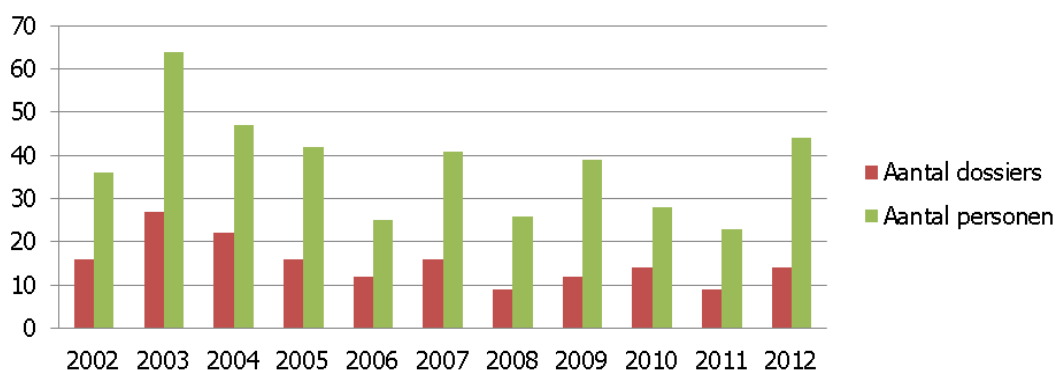
De bewoners van de verschillende transitwoningen

Jaar	Aantal dossiers	Aantal personen	Aantal dagen opvang	Bezettingsgraad
2002	16	36	784	80,1
2003	27	64	1.247	85,4
2004	22	47	1.532	80,9
2005	16	42	1.354	61,8
2006	12	25	1.638	74,8
2007	16	41	1.170	53,4
2008	9	26	666	30,4
2009	12	39	765	41,9
2010	14	28	1.086	59,5
2011	9	23	840	46,0
2012	14	44	1.276	58,3

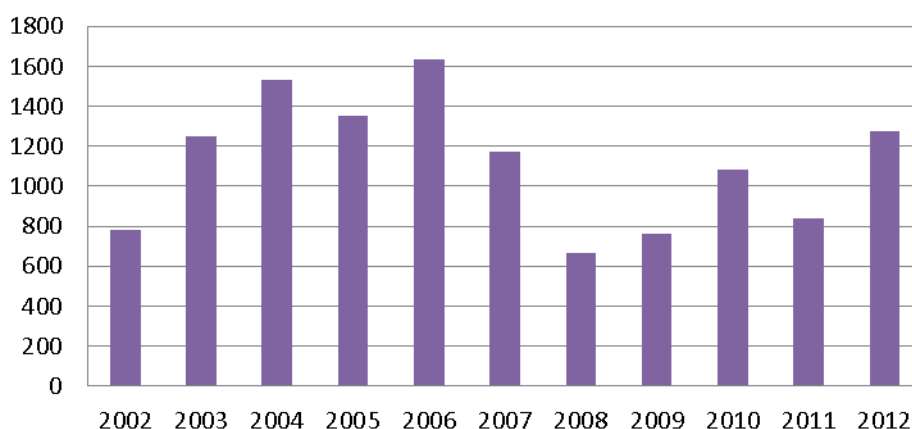
In 2012 waren er in totaal 14 dossiers transitwoning, waarbij in totaal 44 personen betrokken waren.

In totaal werden er 1.276 dagen opvang gerealiseerd, wat een bezetting van 58,26% betekent van de beschikbare capaciteit.

Transitwoningen Evolutie aantal dossiers en personen

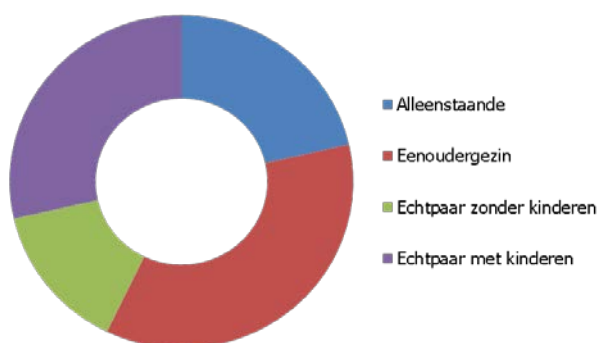


Transitwoningen Evolutie aantal opvangdagen



Tabel van de bewoners (2012)

Omschrijving	Aantal
Alleenstaande	3
Eenoudergezin	5
Echtpaar zonder kinderen	2
Echtpaar met kinderen	4
TOTAAL	14



4.6 Serviceflats

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het OCMW Tienen heeft op 20 december 2005 besloten om – in een eerste fase – 31 serviceflats te bouwen in de Houtemstraat te Tienen op basis van een onroerende leasingovereenkomst met Serviceflats Invest. De serviceflats kregen de naam Seniorie Houtemhof omwille van de ligging en omdat ze bedoeld zijn voor onze senioren.

Deze serviceflats zijn een belangrijke en noodzakelijke aanvulling in het woningaanbod in Tienen, want vele senioren willen graag nog zelfstandig wonen, maar worden dagelijks geconfronteerd met een veel te groot huis, met een tuin waarin altijd werk is en met een woning die niet aangepast is aan hun mogelijkheden. Deze serviceflats bieden hen de mogelijkheid om langer comfortabel en zelfstandig te wonen.



Vanaf 1 april 2010 werden ook de 31 serviceflats van fase 2 in gebruik genomen, waarvan er bij aanvang meteen 19 verhuurd waren.

In december 2011 waren alle 62 serviceflats verhuurd. Sedertdien wordt er gewerkt met een wachtlijst.

Aantal bewoners van de serviceflats op 31 december 2012:

	Mannen	Vrouwen	Echtparen	Totaal
Fase 1	7	20	4	35
Fase 2	3	21	7	38
Totaal	10	41	11	73

4.7 Woonzorgcentrum Keienhof



4.7.1 Wonen in het WZC Keienhof

- o capaciteit: 67 bedden

kortverblijf	3 bedden
ROB	25 bedden
RVT	39 bedden

ligdagen in 2012	24.365
bezettingsgraad	98,8%

nieuwe bewoners	18
overleden bewoners	18

leeftijd jongste resident	57 jaar
leeftijd oudste resident	100 jaar
gemiddelde leeftijd resident	84 jaar

- o graad van zorgbehoevendheid in ROB en RVT:

licht zorgbehoevenden (Katzschaal O en A)	24,6%
zwaar zorgbehoevenden (Katzschaal B, C, CD)	75,4%

- Kostprijs

dagprijs eenpersoonskamer	€ 45,60
dagprijs tweepersoonskamer	€ 42,81
dagprijs voor echtpaar in tweepersoonskamer	€ 39,41

- Kortverblijf

Het Woonzorgcentrum beschikt over drie erkende bedden kortverblijf. Personen ouder dan 65 jaar kunnen gebruik maken van deze dienst gedurende 90 dagen per jaar, waarvan 60 dagen aaneensluitend.

Het kortverblijf beoogt diverse doelstellingen zoals:

- ontlasten van de mantelzorg;
- revalidatie na hospitalisatie;
- preventie van sociale isolatie;
- opvang bij ziekte van de mantelzorg.

- overzicht bezetting kortverblijf

verblijfsdagen	1.146
bezettingsgraad	100%

- overzicht populatie kortverblijf

mannen	6
vrouwen	26

kortste verblijfsduur	4 dagen
langste verblijfsduur	89 dagen
gemiddelde verblijfsduur	35 dagen

leeftijd jongste resident	70 jaar
leeftijd oudste resident	99 jaar
gemiddelde leeftijd resident	85 jaar

4.7.2 Algemene beleidslijn

Het OCMW Tienen streefde in 2012 binnen het Woonzorgcentrum naar hoogstaande kwalitatieve zorgverlening met bijzondere aandacht voor mensen met de hoogste zorgnood. Het evenwicht tussen zorgzwaarte en draagkracht van het zorgpersoneel werd hierbij nauwlettend opgevolgd.

De capaciteit voor opvang en begeleiding van zwaar zorgbehoevenden steeg in 2012 met drie woongelegenheden. Het aantal RVT-opnamemogelijkheden steeg tot 39 of 59% van de totale capaciteit.



4.7.3 Kwaliteit in de zorgverlening

- Zelfevaluatiemodel in het Woonzorgcentrum Keienhof

Het CAF-model (Common Assessment Framework) werd in 2008 in het Woonzorgcentrum geïntroduceerd als middel om voortdurend de eigen prestaties te evalueren aan de hand van transparante sleutelindicatoren (Key Performance Indicators). Ook in 2012 werd dit kwaliteitsmodel, waarin de resident centraal staat, verder opgevolgd.

De interne audits worden permanent gevoerd op drie niveaus:

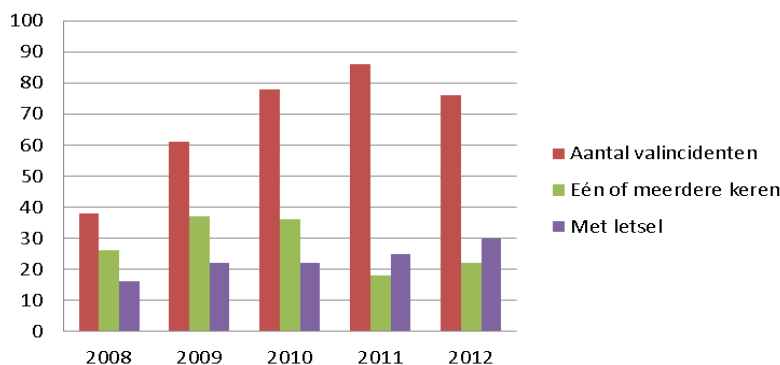
- via tevredenheidsmetingen bij de residenten over de diverse aspecten van de zorgverlening;
- via stabiele en betrouwbare kwaliteitsindicatoren met betrekking tot valpreventie en niet aan ziekte gerelateerde ondervoeding;
- via klachtenbehandeling.

De resultaten van de audits worden interdisciplinair geanalyseerd en leiden – waar nodig – tot correctieve aanpassingen volgens de probleemoplossende methode van Deming (Plan-Do-Check-Act).

- Belangrijke conclusies
 - Tevredenheidsregistratie
 - grote tevredenheid (89%) over de vriendelijkheid van het personeel (een afname met 11% t.o.v. 2011);
 - 86% van de bewoners drukte hun grote tevredenheid uit over de werking van de pedicure;

- grote tevredenheid (97%) over de dienstverlening bij residenten die gebruik maakten van het kortverblijf (status quo t.o.v. 2011);
 - het aantal residenten dat een grote tevredenheid uitdrukte met betrekking tot de klachtenbehandeling bedroeg 79% (was nog 62% in 2011).
- o Registratie kwaliteitsindicatoren
- Valpreventie: de maatregelen inzake valpreventie hebben ertoe geleid dat:
 - het totaal aantal valincidenten met letsel steeg met 10% ten opzichte van 2011;
 - het percentage bewoners dat meerdere keren viel, steeg van 21% in 2011 tot 29% in 2012;
 - het percentage valincidenten met fractuur bedroeg in 2011 8% (3% meer dan in 2011);
 - het totaal aantal residenten dat slachtoffer werd van een valincident daalde van 86% in 2011 tot 76% in 2012.

Registratie valincidenten



- Ondervoeding: een nauwgezette opvolging van gewicht en BMI heeft ertoe geleid dat het percentage residenten met verschijnselen van niet aan ziekte gerelateerde ondervoeding nog verder daalde t.o.v. 2011 en slechts 1,3% bedroeg op de open afdeling en 2,7% op de afdeling voor personen met dementie (het nationaal gemiddelde schommelt tussen de 20 en 25%). Ook de key performance indicator 'eetpercentage' wordt dagelijks geregistreerd en geeft weer in welke mate de residenten hun bord leegeten. Te dien einde worden maandelijks tien willekeurige residenten opgevolgd. De resultaten vormen de basis voor de zeswekelijkse menubepaling.

- Klachtenbehandeling
In 2012 vielen er 76 klachtmeldingen te noteren:
 - 16% was van algemene aard;
 - 8% hield verband met medische aangelegenheden;
 - 76% had betrekking op technische zorgaangelegenheden;

 - 96% van alle klachtmeldingen werd opgelost;
 - 77,6% van alle klachtmeldingen waren terecht.

- Activiteiten en animatie
 - De diverse activiteiten werden onderworpen aan een analyse op respons- en tevredenheidsgraad. Volgende activiteiten kenden een groot succes en werden druk bijgewoond:
 - de hand- en voetmassage;
 - het lezen van de krant;
 - gezelschapsspelletjes spelen;
 - keukenactiviteiten;
 - bingo;
 - quiz;
 - bewegingsactiviteit.

 - Van de 'Keikrant' – opnieuw in het leven geroepen in 2010 – werden vier edities uitgebracht in 2012. Dit krantje brengt voornamelijk weetjes en nuttige tips samen met foto's van evenementen uit eigen huis en zet residenten ertoe aan opnieuw te lezen en zich te concentreren. De gebruikte lettergrootte maakt lezen makkelijker en aangenamer.

 - Een netwerk van vrijwilligers werd opgestart in 2008. In 2012 kon er beroep gedaan worden op 16 vrijwilligers.



In een vooraf afgesproken schema nemen de vrijwilligers diverse activiteiten voor hun rekening:



- maaltijdbegeleiding op zowel de open als de gesloten afdeling bij residenten zonder slikmoeilijkheden;
- bijstand verlenen aan residenten die slechts sporadisch bezoek krijgen en/of geen familie meer hebben:
 - wekelijks boodschappen doen;
 - verstel- en naaiwerk uitvoeren;
 - assisteren bij groepsactiviteiten;
 - dagelijks (ook op zaterdag en zondag) 's namiddags de cafeteria uitbaten.



4.8 Overige verrichtingen betreffende ouderen

4.8.1 Mindermobielen centrale

Sedert 1 januari 1994 heeft het OCMW een mindermobielen centrale, die instaat voor het vervoer van zieken, bejaarden en mindervaliden, die geen openbaar vervoer kunnen gebruiken en geen familie hebben die kan inspringen. Het vervoer gebeurt door vrijwillige chauffeurs, die hiervoor een vergoeding krijgen naar rata van € 0,30/km. De coördinatie gebeurt door de sociale dienst.

Het inkomen van de gebruiker niet hoger zijn dan tweemaal het bedrag van het leefloon van de categorie waartoe die persoon behoort. Het lidgeld bedraagt € 10 per jaar. Na elke rit moet men aan de chauffeur volgende bedragen betalen:

- € 0,75 per rit administratiekosten;
- € 0,30 per km (het aantal kilometers wordt geteld vanaf het ogenblik dat de chauffeur zijn/haar woonplaats verlaat tot wanneer hij/zij er opnieuw aankomt).

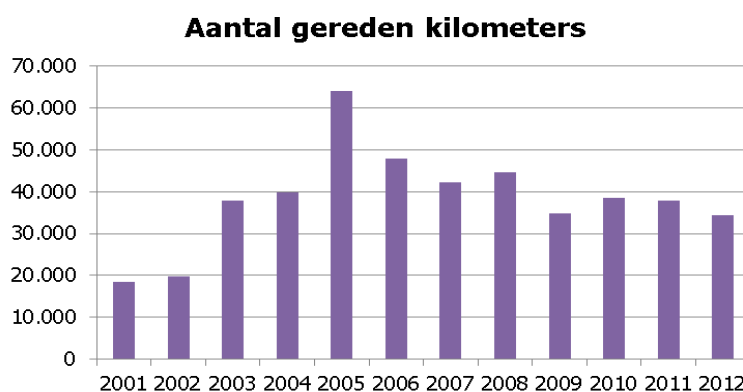
Eventuele bijkomende kosten (bv. parkeermeter) zijn ten laste van de gebruiker. De administratiekosten moet de chauffeur samen met de rittenblaadjes binnenbrengen, de kilometervergoeding mag de chauffeur houden als onkostenvergoeding.

Omdat de dienst meer en meer bekend raakt, blijft de werving van de vrijwillige chauffeurs een dagelijkse bekommernis.

Het is belangrijk dat de maatschappelijk werker de kwaliteiten van elke chauffeur kent, zodat ook hier de 'matching' optimaal kan gebeuren. Ook de begeleiding van deze chauffeurs vraagt extra aandacht: regelmatig wordt er vorming voor de chauffeurs voorzien en worden er vergaderingen georganiseerd.

Jaarlijks wordt hen een gezellig etentje aangeboden als waardering voor hun inzet.

Mindermobielencentrale	Aantal ritten	Aantal personen	Aantal km.
2001	540	86	18.456
2002	871	100	19.650
2003	1.562	113	37.796
2004	1.674	111	39.861
2005	2.258	116	64.192
2006	1.514	109	47.965
2007	1.233	112	42.303
2008	1.429	121	44.562
2009	1.491	93	34.858
2010	1.860	101	38.605
2011	1.473	109	37.786
2012	1.568	86	34.416



4.8.2 Pedicure en haartooi

Een verzorgster uit de dienst gezinszorg, die een specialisatie pedicure heeft gevolgd, gaat bij bejaarden of personen met een handicap aan huis om de nodige zorgen te verlenen. Een kapster komt langs wanneer de bejaarde of persoon met een handicap erom vraagt. Bij deze diensten is er eveneens een inkomensgrens bepaald: het inkomen van de gebruiker mag niet hoger zijn dan tweemaal het bedrag van het leefloon van de categorie waartoe de persoon behoort.

4.8.3 SIRT - Samenwerkingsinitiatief thuiszorg regio Tienen

De maatschappelijk werker van het OCMW treedt op als steunpunt van het SIRT.

Deze taak omvat onder meer:

- verzorgen van het secretariaat;
- voorbereiden van de vergaderingen van bestuur en platform;
- zorgen voor het verslag van de vergadering;
- administratie en archivering van de zorgenplannen;
- opvolgen van de wetgeving;
- informatie van de leden verzamelen en doorgeven;
- jaarlijks een werkingsverslag maken;
- financieel jaarverslag maken;
- subsidies aanvragen;
- contactverantwoordelijke voor de SIT/GOAL.

De werking van het SIRT draagt er toe bij dat de zorgbehoevenden in hun thuismilieu in optimale omstandigheden kunnen worden verzorgd. Een degelijk uitgebouwde werking zal ervoor zorgen dat niet alleen de beschikbare middelen en mensen optimaal benut worden maar ook dat de zorgbehoevende langer in de eigen vertrouwde omgeving kan vertoeven.

Een van de voornaamste instrumenten van het SIT is het zorgoverleg. Dit overleg brengt meerdere hulpverleners van de eerstelijnsgezondheidszorg samen die in contact komen met de zorgbehoevende persoon. Volgende hulpverleners kunnen aan dit overleg deelnemen: huisarts, thuisverpleegkundige, apotheker, gezins- en bejaardenhulpster, kinesitherapeut, maatschappelijk werker. De aanvrager en ook organisator van het overleg is de zorgbemiddelaar. Die zorgt voor de opmaak van een zorgenplan, waarin alle afspraken duidelijk vermeld worden.

4.8.4 Gemeentelijke mantelzorgpremie

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn heeft op 10 maart 2010 een reglement goedgekeurd waarbij een mantelzorgpremie wordt ingevoerd. Gelet op de voortdurende vergrijzing van de bevolking kan dit een waardevolle en noodzakelijke aanvulling betekenen op ons globale aanbod aan thuiszorg. De zorg door familie, kennissen en vrijwilligers is absoluut noodzakelijk om te kunnen blijven ingaan op de toenemende vraag om ondersteuning van voornamelijk zorgbehoevende senioren in de thuissituatie. Dankzij de mantelzorg kunnen senioren langer in hun vertrouwde omgeving blijven wonen. De gemeentelijke mantelzorgpremie is dan ook een vorm van waarderingsvergoeding voor de inzet van de mantelzorgers.

Bij elke aanvraag brengt een medewerker van het OCMW een huisbezoek en wordt een dossier samengesteld.

De belangrijkste voorwaarden voor de toekenning van een mantelzorgpremie zijn:

- de leeftijdsvoorwaarde: de zorgbehoevende persoon moet minimum 65 jaar zijn;
- de inkomensvoorwaarde: de zorgbehoevende persoon mag over een inkomen beschikken van maximum 1,5 maal het bedrag van het leefloon, en mag tevens niet meer dan één woning in volle eigendom hebben;
- de zorgbehoevende persoon moet minstens één jaar voorafgaand aan de datum van zijn aanvraag, ingeschreven zijn in het bevolkings- of vreemdelingenregister van de stad Tienen en er effectief wonen.

De mantelzorgpremie bedroeg aanvankelijk € 12,50 per maand per zorgbehoevende persoon. Dat bedrag werd evenwel verhoogd bij besluit van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 11 april 2012: per 1 januari 2012 bedraagt de gemeentelijke mantelzorgpremie € 25,00 per maand per zorgbehoevende persoon en wordt om de zes maanden uitbetaald aan de zorgbehoevende.

In 2012 werd in totaal € 1.550 uitgegeven voor acht dossiers mantelzorgtoelage.

4.8.5 Nazorg bij overlijden

Een dierbare verliezen, zorgt voor moeilijke momenten in het leven. Het is een ervaring waarmee iedereen vroeg of laat geconfronteerd wordt.

Een overlijden is niet alleen emotioneel erg zwaar. Het brengt ook heel wat administratieve formaliteiten met zich mee, die vaak zo snel mogelijk moeten afgehandeld worden.

Het OCMW Tienen heeft per 1 oktober 2012 een maatschappelijk werker belast met het verlenen van nazorg bij overlijden. Deze hulp kan zich op meerdere vlakken situeren:

- de nodige diensten op de hoogte brengen van het overlijden;
- informatie verstrekken omtrent het overlevingspensioen;
- informatie verstrekken omtrent de begrafenisvergoeding van het ziekenfonds en de verhoogde tegemoetkoming;
- informatie verstrekken omtrent deblokking van de bankrekening en aangifte van nalatenschap;
- contact opnemen met nutsvoorzieningen in verband met het afsluiten van contracten;
- voorschot op pensioen aanvragen;
- controleren op welke sociale voordelen men recht heeft;
- inschakelen van OCMW- of andere thuiszorgdiensten indien nodig;
- rouwverwerking, een rustig gesprek.

In de laatste drie maanden van 2012 werden in dit kader 39 brieven verstuurd en 10 huisbezoeken afgelegd.

Goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het OCMW van de stad Tienen in zitting van 11 december 2013.

NAMENS HET OCMW:

De Secretaris,

De Voorzitter,

Jan LAMBRECHTS

Frederic CLOSSET



Organogram OCMW

BIJLAGE 1

