

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

**JAARVERSLAG  
2013**



## INHOUDSOPGAVE

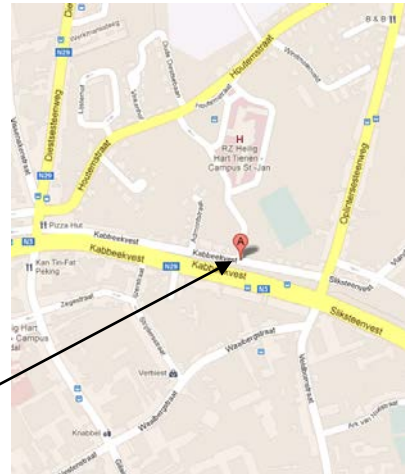
<b>I. Beleidsdomein: Algemeen bestuur.....</b>	<b>3</b>
1.1 Bestuur .....	3
1.1.1 Raad voor Maatschappelijk Welzijn .....	3
Bijzondere functies van de leden (per 31 december 2013).....	6
1.1.2 Het Vast Bureau .....	7
1.1.3 Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst .....	8
1.1.4 Het Bijzonder Comité voor Seniorenvoorzieningen .....	8
1.1.5 De Voorzitter .....	8
1.1.6 Het Managementteam .....	9
1.2 Diensten toegankelijk voor het publiek.....	10
1.2.1 Sociale dienst.....	10
1.2.2 Juridische dienst.....	12
1.2.3 Werking van de diensten.....	12
1.2.4 Sociaal Huis .....	12
1.3 Overzicht personeelsbezetting (31 december 2013) .....	17
1.3.1 Beleidsitem 110: Secretariaat .....	17
1.3.2 Beleidsitem 111: Financiën.....	17
1.3.3 Beleidsitem 1120: Personeelsdienst en vorming.....	17
1.3.4 Beleidsitem 1190: Econoomaat - Informatica - Technische dienst.....	17
1.3.5 Beleidsitem 900: Sociale bijstand.....	18
1.3.6 Beleidsitem 903: Lokale opvanginitiatieven voor asielzoekers .....	18
1.3.7 Beleidsitem 904: Activering van tewerkstelling .....	18
1.3.8 Beleidsitem 943: Gezinshulp.....	18
1.3.9 Beleidsitem 948: Poetsdienst .....	18
1.3.10 Beleidsitem 953: WZC Keienhof .....	19
1.3.11 Beleidsitem 959: Overige verrichtingen betreffende ouderen .....	19
1.3.12 Beleidsitem 982: Gedetacheerd personeel Sint-Jan .....	20
1.4 Opleidingen.....	21
1.5 Klachtenprocedure .....	21
1.6 Organogram van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn Tienen.....	22
<b>II. Beleidsdomein: Algemene financiering .....</b>	<b>23</b>
2.1 Patrimonium zonder maatschappelijk doel .....	23
2.1.1 Jacht .....	23
2.1.2 Pacht .....	23
2.1.3 Verkopen .....	24
2.1.4 Varia.....	25
2.1.5 Overeenkomsten .....	26

<b>III. Beleidsdomein: Sociaal beleid .....</b>	<b>27</b>
3.1 Sociale bijstand .....	27
3.2 Lokaal opvanginitiatief (LOI) .....	31
3.3 Activering van tewerkstelling.....	32
3.4 Andere sociale bijdragen.....	34
3.4.1 Informatieve taak .....	34
3.4.2 Tussenkost voor aankoop babyvoeding .....	35
3.4.3 Griepvaccinatie .....	36
3.4.4 Opname van bejaarden in een rusthuis .....	37
3.4.5 Huurwaarborg .....	38
3.4.6 Verwarmingstoelagen .....	38
3.4.7 Lokale Adviescommissie (LAC) voor water, gas of elektriciteit.....	38
3.4.8 Tussenkost in aankoop winterkleding .....	41
3.4.9 Tussenkost schoolkosten.....	41
3.4.10 Samenwerkingsovereenkomst met de vzw Panal.....	42
<b>IV. Beleidsdomein Woon- en Zorgbeleid .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gezinshulp.....	43
4.2 Thuisbezorgde maaltijden .....	45
4.3 Klusjesdienst.....	46
4.4 Poetsdienst .....	46
4.5 Transitwoning .....	47
4.6 Serviceflats .....	49
4.7 Woonzorgcentrum Keienhof .....	50
4.7.1 Wonen in het WZC Keienhof.....	50
4.7.2 Algemene beleidslijn .....	52
4.7.3 Kwaliteit in de zorgverlening .....	52
4.8 Overige verrichtingen betreffende ouderen .....	55
4.8.1 Mindermobielencentrale .....	55
4.8.2 Pedicure en haartooi .....	57
4.8.3 SIRT - Samenwerkingsinitiatief thuiszorg regio Tienen .....	57
4.8.4 Gemeentelijke mantelzorgpremie.....	58
4.8.5 Nazorg bij overlijden .....	58

## 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 2013):

Voorzitter	Opvolgers
	<p>CLOSSET Frederic (sp.a)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. GROOTJANS Patrick</li> <li>2. DEFAU Jean</li> <li>3. RENS Martine</li> </ol>

Raadsleden	Opvolgers
	<p>BOONE Philippe (Groen)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KINNAERT Jan-Frederik</li> <li>2. VAN CAMP Ann</li> <li>3. POPPE Tom</li> </ol>
	<p>COVENS Katia (N-VA)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. DERMUL Marina</li> <li>2. DECOSTER Bart</li> </ol>
	<p>DE KÉE Dirk (N-VA)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. LEEMANS Steven</li> <li>2. THEYS Kevin</li> </ol>
	<p>DUMONT Arthur (sp.a)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. THOMAS Bart</li> <li>2. YLEN Marc</li> </ol>
	<p>FRANÇOIS Chris (sp.a)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. THOMAS Bart</li> <li>2. YLEN Marc</li> </ol>

Raadsleden	Opvolgers
	<p>LOOSEN Peter (Open Vld)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMOLDERS Katrien</li> <li>2. VANHERLE Catharina</li> <li>3. DEWAEEL Ignace</li> </ol>
	<p>SCHUERMANS Mia (sp.a)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. THOMAS Bart</li> <li>2. YLEN Marc</li> </ol>
	<p>SMOLDERS Dirk (CD&amp;V)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ARNAUTS Elisabeth</li> <li>2. DIRICKX Johan</li> <li>3. DEVADDER Christiane</li> </ol>
	<p>VANCAUWENBERGHS Christine (CD&amp;V)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ARNAUTS Elisabeth</li> <li>2. DIRICKX Johan</li> <li>3. DEVADDER Christiane</li> </ol>
	<p>WAGEMANS Josée (Open Vld)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMOLDERS Katrien</li> <li>2. VANHERLE Catharina</li> <li>3. DEWAEEL Ignace</li> </ol>

Secretaris	
	<p>LAMBRECHTS Jan</p>

## Bijzondere functies van de leden (per 31 december 2013)

### ◆ Kinderen toevertrouwd aan het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn:

de heer Frederic Closset werd, bij raadsbesluit van 28 november 2012, aangeduid om met ingang van 1 december 2012 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:

<b>Naam instantie</b>	<b>Vertegenwoordiger(s)</b>
CV Huisvesting te Tienen	De heer Frederic Closset werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de gewone en buitengewone algemene vergaderingen. De heer Arthur Dumont 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 Arthur Dumont werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de gewone en de buitengewone algemene vergaderingen.
Lokale Adviescommissie Water	De heer Dirk Smolders werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de vergaderingen van de lokale adviescommissie inzake de minimale levering van water. De heer Arthur Dumont werd aangeduid als plaatsvervangster.
Lokale Adviescommissie Gas en Elektriciteit	Mevrouw Mia Schuermans werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de vergaderingen van de lokale adviescommissie inzake de minimale levering van gas en elektriciteit. De heer Arthur Dumont werd aangeduid als plaatsvervangster.

<b>Naam instantie</b>	<b>Vertegenwoordiger(s)</b>
vzw Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten	De heer Chris François werd aangeduid als vertegenwoordiger van het OCMW op de algemene vergaderingen van de vzw Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten.
Bosgroep Dijle-Geteland	De heer Philippe Boone werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de gewone en buitengewone algemene vergaderingen. De heer Philippe Boone 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 maart 2013, vrijdag 21 juni 2013 en vrijdag 20 december 2013, 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	Mevrouw Katia Covens, raadslid, werd aangeduid om het OCMW te vertegenwoordigen op de buitengewone algemene vergadering van Interleuven, die plaatsvond op woensdag 26 juni 2013.

### 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:** Dirk De Kée  
Mia Schuermans  
Dirk Smolders  
**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  
Peter Loosen  
Christine Vancauwenberghs  
**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:** Philippe Boone  
Arthur Dumont  
Christine Vancauwenberghs  
**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 vanaf 1 februari 2013 uit zgn. 'permanente' en 'aanvullende' leden, allen volwaardig lid van het managementteam.

Deze wijziging werd enerzijds ingegeven om het vergaderproces efficiënter te laten verlopen en anderzijds om te vermijden dat personeelsleden aanwezig moeten zijn terwijl zij geen bijdrage hebben aan de te behandelen agendapunten.

De 'permanente' leden zijn:

- 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);
- Martin Polleunis, diensthoofd sociale dienst (lid van het MAT);
- Geert Roggen, directeur WZC Keienhof (lid van het MAT);
- Yves Vandijck, stafmedewerker beleid en organisatie (lid van het MAT; secretariaat en verslaggeving van het MAT).

De 'aanvullende' leden, die enkel worden uitgenodigd indien hun aanwezigheid vereist is voor een bepaald agendapunt, zijn:

- Katrien Biebaut, stafmedewerker-jurist (lid van het MAT);
- Sonia Guilmet, hoofdmaatschappelijk assistent van de cel algemeen maatschappelijk werk (lid van het MAT);
- Sonia Soetaerts, diensthoofd personeel-secretariaat (lid van het MAT);
- Remko Meerten, diensthoofd technische dienst (lid van het MAT);
- Wim Aertssens, jurist sociale dienst (lid van het MAT).

Alle leden (zowel de 'permanente' als de 'aanvullende') ontvangen de verslagen van de MAT-vergaderingen.

## 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).

In zitting van 19 november 2013 is het vast bureau akkoord gegaan met het voorstel om de cel vluchtelingen en vreemdelingen op te splitsen in twee aparte entiteiten, meer bepaald:

1. *Cel vluchtelingen en vreemdelingen:*  
bevoegd voor alle asielzoekers in procedure, LOI-bewoners, erkende vluchtelingen, geregulariseerde asielzoekers, erkende vluchtelingen met recht op steun die de Belgische nationaliteit verwerven, illegaal verblijvende vreemdelingen;
2. *Cel EU-onderdanen en derdelanders:*  
bevoegd voor alle EU-onderdanen en hun familielieden, alle derdelanders ongeacht hun statuut, buitenlandse studenten.

#### 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  $\pm 60$  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  $\pm 4.500$  m<sup>2</sup> 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;
- sociaal verhuurkantoor WoonregT vzw.

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 2013 brachten in totaal 28.002 mensen een bezoek aan het Sociaal Huis, zodat het algemeen totaal van juni 2011 tot en met december 2013 op 68.992 kwam te staan.

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 front-office 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.

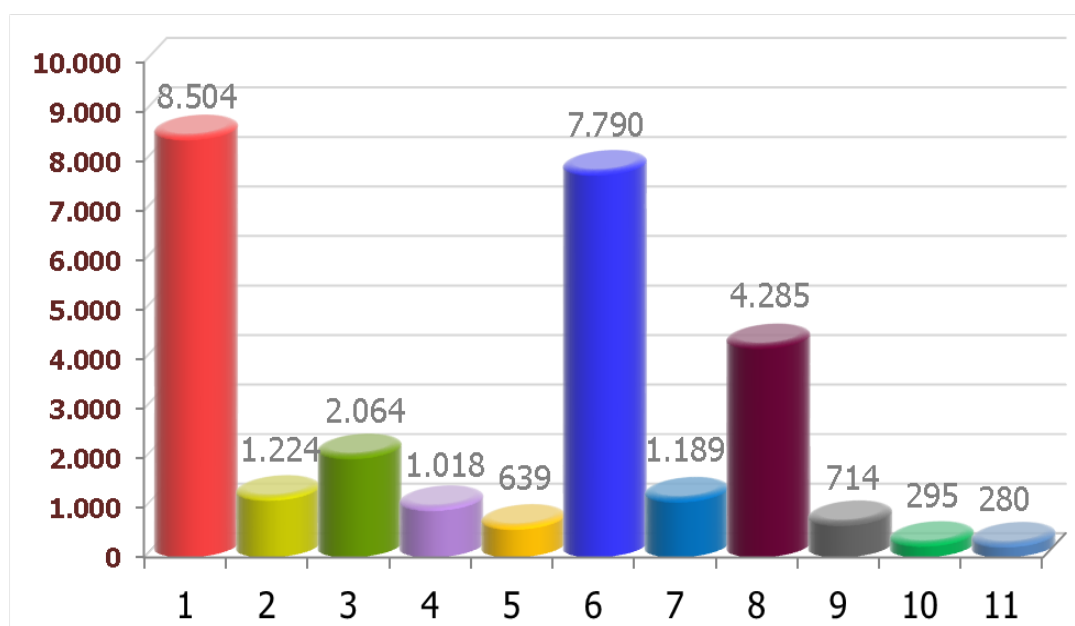
*Foto's Steven Massart*





### Bezoekersstatistieken Sociaal Huis 2013

	1 Algemene sociale dienst	2 Collectieve schuldbe- middeling	3 Cel vluchte- lingen	4 Thuis- diensten	5 OCMW- leveran- cers	6 Eandis	7 OCMW algemeen	8 Vergade- ringen	9 SVK Woonwinkel	10 Onthaal- ouders en Kind&Gezin	11 Zitdagen Huurlersbond & Vlaams Woningfonds	TOTAAL	Intakes
JAN	773	125	200	99	56	814	105	249	55	27	21	2.524	35
FEB	718	128	190	101	60	810	102	199	64	22	22	2.416	48
MRT	813	108	172	93	54	856	100	652	65	38	29	2.980	36
APR	683	118	161	83	47	678	81	218	54	25	24	2.172	31
MEI	749	135	171	123	52	709	98	231	74	35	28	2.405	35
JUN	669	127	150	100	55	575	112	351	66	36	30	2.271	34
JUL	736	89	175	85	60	508	116	381	64	22	14	2.250	43
AUG	605	71	153	50	52	399	66	315	58	18	17	1.804	39
SEP	798	88	185	77	63	599	112	377	66	28	15	2.408	31
OKT	815	84	190	77	62	667	142	547	70	19	26	2.699	33
NOV	601	82	184	62	31	518	81	433	43	13	27	2.075	30
DEC	544	69	133	68	47	657	74	332	35	12	27	1.998	14
<b>Totaal</b>	<b>8.504</b>	<b>1.224</b>	<b>2.064</b>	<b>1.018</b>	<b>639</b>	<b>7.790</b>	<b>1.189</b>	<b>4.285</b>	<b>714</b>	<b>295</b>	<b>280</b>	<b>28.002</b>	<b>409</b>







### 1.3 Overzicht personeelsbezetting (31 december 2013)

#### 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		
Gezins- of bejaardenhelpster	1		
<b>Totaal</b>	<b>6</b>		

#### 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		
<b>Totaal</b>	<b>5</b>		

#### 1.3.3 Beleidsitem 1120: Personeelsdienst en vorming

<i>Functie</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Diensthofd personeel-secretariaat	1		
Gegradueerde medische secretaresse	1		
Algemeen bediende	1		
Administratief deskundige	1		
<b>Totaal</b>	<b>4</b>		

#### 1.3.4 Beleidsitem 1190: Economaat - Informatica - Technische dienst

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

**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	12	1
Gegradueerde medische secretaresse	1		
Algemeen bediende	4	1	1
<b>Totaal</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>2</b>

**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	
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	

**1.3.7 Beleidsitem 904: Activering van tewerkstelling**

<i>Functieomschrijving</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>Art.60</i>
Arbeid(st)er			20
<b>Totaal</b>			<b>20</b>

**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	16	18	1
<b>Totaal</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>1</b>

**1.3.9 Beleidsitem 948: Poetsdienst**

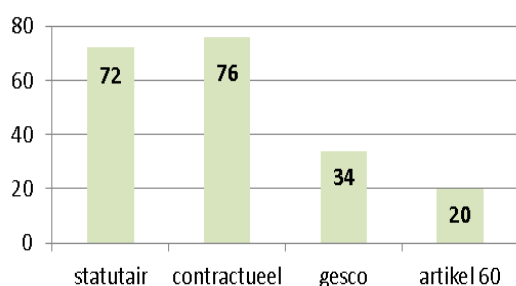
<i>Functieomschrijving</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Maatschappelijk werk(st)er		1	
Arbeid(st)er			12
<b>Totaal</b>		<b>1</b>	<b>12</b>

### 1.3.10 Beleidsitem 953: WZC Keienhof

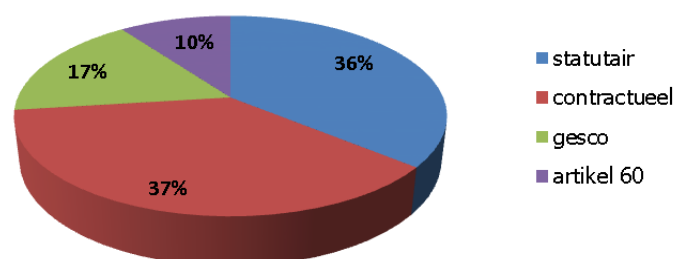
<i>Functie</i>	<i>Statutair</i>	<i>Contractueel</i>	<i>GESCO</i>
Directeur	1		
Maatschappelijk werk(st)er	1	1	
Deskundige in animatie en activatie	1		
Deskundige administratie en onthaal		1	
Kinesitherapeut(e)	1		
Hoofdverpleegkundige		1	
Gegradueerde verpleegkundige	3	1	
Gebrevetteerde verpleegkundige	2	4	
Algemeen bediende			1
Animator	1		
Gezins- of bejaardenhelpster	5	21	1
Ziekenhuisassistente	1		
Technisch assistent - interne preventieambtenaar	1		
Technisch assistent	1		
Logistiek medewerker		2	
Arbeid(st)er		5	5
<b>Totaal</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>7</b>

### 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			3
Arbeid(st)er			2
<b>Totaal</b>			<b>5</b>



**Aard tewerkstelling (koppen)  
op 31 december 2013  
(alle beleidsitems uitgezonderd Sint-Jan)**

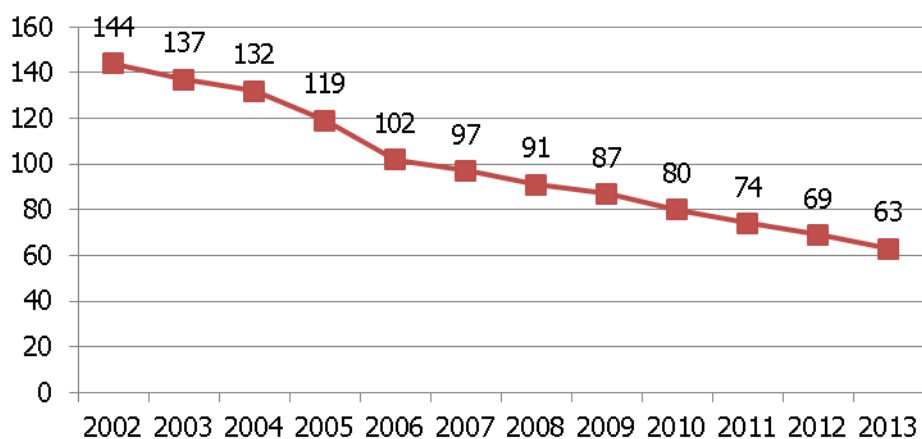


### 1.3.12 Beleidsitem 982: Gedetacheerd personeel Sint-Jan

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	15
Kinesitherapeut(e)	5
Laborant(e)	4
Sociale verpleegkundige	1
Gebrevetteerde verpleegkundige	13
Verzorgende	3
Algemeen bediende	3
Ziekenhuisassistent(e)	5
Apotheekassistent(e)	1
Hulp-kok(kin)	1
Hostess-telefonist(e)	1
Magazijnier	1
Keukenhulp	2
Arbeid(st)er	6
<b>Totaal</b>	<b>63</b>

### Evolutie aantal gedetacheerde personeelsleden Sint-Jan



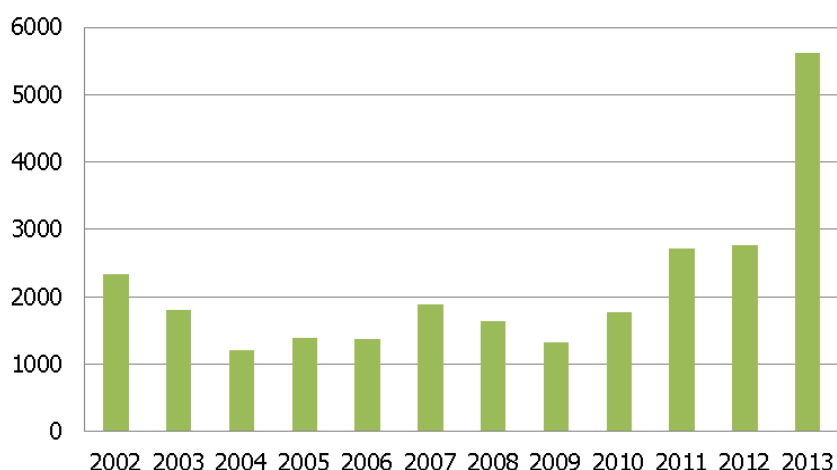
## 1.4 Opleidingen

Overzicht van gevolgde opleidingen:



	<b>Aantal uren</b>
Algemeen bestuur en centrale administratie:	431,75
Privaat patrimonium:	37,50
Sociale bijstand:	309,50
Lokaal Opvanginitiatief:	19,75
Woonzorgcentrum <sup>1</sup> :	4.023,00
Externe diensten:	287,00
Gezins- en bejaardenhulp:	460,75
Poetsdienst:	57,00
<b>Totaal:</b>	<b>5.626,25</b>

## 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.

<sup>1</sup> Sterke stijging te wijten aan opleidingen zorgkundigen.

De klachtenprocedure is van toepassing op elke dienst en elke medewerker van het OCMW, met uitzondering van het Woonzorgcentrum Keienhof en de serviceflats 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 2013 werden er geen klachten geregistreerd.

## **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

Er werden geen nieuwe jachtrechten verhuurd in 2013.

#### 2.1.2 Pacht

##### 2.1.2.1 Pachtoverdrachten bij wijze van pachtvernieuwing

- Pachtoverdracht bij wijze van pachtvernieuwing door de heer Jan Guelinckx, ten gunste van zijn zoon, de heer Sander Guelinckx.

##### 2.1.2.2 Pachtoverdrachten

- Pachtoverdracht door de heer Paul Vanherrewegen, wonende te Tienen, aan de heer Yve Tonnet, wonende te Boutersem.
- Pachtoverdracht door de vzw Hoefslag, met zetel in Tienen, aan de heer Yve Tonnet, wonende te Boutersem.
- Pachtoverdracht door de heer Hendrik De Coster, wonende te Linden, aan de heer Gert Costermans, wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer Jules Blavier, wonende te Landen, aan de heer Kris Colsoul, wonende te Landen.
- Pachtoverdracht door de heer Maurice Schepers, wonende te Linter, aan de heer Bart Rummens, wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer Jules Vanderveken, wonende te Tienen, aan de heer Nico Caes, wonende te Tienen.
- Pachtoverdracht door de heer Willy Wuestenberghe, wonende te Glabbeek, aan de heer Peter Van Der Velpen, wonende te Bekkevoort.
- Pachtoverdracht door de heer Albert Weenen, wonende te Roemenië, aan mevrouw Greta Macquoy, wonende te Tienen.

##### 2.1.2.3 Pachtopzeggingen

- Pachtopzegging door de heer André Govaerts van een perceel weideland, gekadastrerd onder Kortnaken, afdeling Hoeleden, sectie B, nummer 346 met een oppervlakte van 1,8070 hectare.
- Pachtopzegging door de heer Jozef Willemaers van een perceel weideland, gekadastrerd onder Tienen, afdeling Kuntich, sectie C, nummer 95D, met een oppervlakte van 0,2870 hectare.



## 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: € 30.

### 2.1.3.2 Verkopen van gronden

De volgende verkopen van gronden werden in 2013 gerealiseerd:

- Project in samenwerking met Vlabo aan de Houtemstraat te Tienen, gekadastraerd onder Tienen, sectie B, nummer 163/Z met een oppervlakte na gemelde meting van 27 are en 87 centiare:
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.1 tegen de prijs van € 24.831,00.
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.2 tegen de prijs van € 28.633,00.
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.3 tegen de prijs van € 28.633,00.
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.4 tegen de prijs van € 37.503,00.
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.6 tegen de prijs van € 24.905,00.
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.7 tegen de prijs van € 24.831,00.
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.9 tegen de prijs van € 24.831,00.
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.12 tegen de prijs van € 24.831,00.
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.13 tegen de prijs van € 43.334,00.
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.14 tegen de prijs van € 29.346,00.
  - verkoop grond Houtemstraat duplexappartement nr.15 tegen de prijs van € 46.983,00.
  
- Project in samenwerking met Vlabo in de Sint Pietersstraat te Vissenaken, gekadastraerd of het geweest onder Tienen, afdeling Vissenaken, sectie C, volgens titel nummer 88 G/deel en volgens kadaster nummer 88 H/deel (volgens opmetingsplan uit sectie C nummer 125/deel met een oppervlakte van 35 are 41 centiare):
  - verkoop grond Sint Pietersstraat horende bij woning nr.56 tegen de prijs van € 39.800.

- Onderhandse verkoop van het perceel bouwgrond gekadastraerd onder Kortenaken 03, afdeling Hoeleden, sectie B, nr. 380/ E, omvattende de loten 3 en 3a, tegen de prijs van € 120.000.
- Onderhandse verkoop van het perceel bouwgrond gekadastraerd onder Kortenaken 03, afdeling Hoeleden, sectie B, nr. 380/F, omvattende de loten 4 en 4a, tegen de prijs van € 118.000.
- Onderhandse verkoop van het perceel weidegrond, gekadastraerd onder Linter, afdeling Melkwezer, sectie A, nr.4a aan de Provincie Vlaams-Brabant tegen de prijs van € 7.912.

#### *2.1.3.3 Verkoop van hout*

Geen

### **2.1.4 Varia**

#### *2.1.4.1 Ruilingen*

Geen

#### *2.1.4.2 Verhuringen*

- Verhuring tot 1 oktober 2013 van een perceel weidegrond met een totale oppervlakte van 0,1425 hectare aan de heer Rudi Lismont en mevrouw Linda Francart.

#### *2.1.4.3 Bebossingen*

Geen

#### *2.1.4.4 Opruimen van sluikestorting*

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 Schenkingen*

Geen

#### *2.1.4.7 Opstalrecht*

Geen

#### *2.1.4.8 Bouwrecht*

Geen

### 2.1.5 Overeenkomsten

- Een erfdienstbaarheid met een oppervlakte van 28 centiare uit het perceel gekadastraerd onder Tienen, 4de afdeling, sectie B, nummer 287/S/2 met een totale oppervlakte van 13 are 83 centiare wordt afgesloten met de coöperatieve intercommunale vereniging Iverlek tegen de prijs van € 99.
- Een erfdienstbaarheid van bouwverbod met ondergrondse inneming van 3 are 15 centiare, uit het perceel gekadastraerd onder Glabbeek, sectie A, nummer 257B, met de Provinciale Brabantse Energiemaatschappij cvba (PBE) tegen de prijs van € 1.

### 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 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.

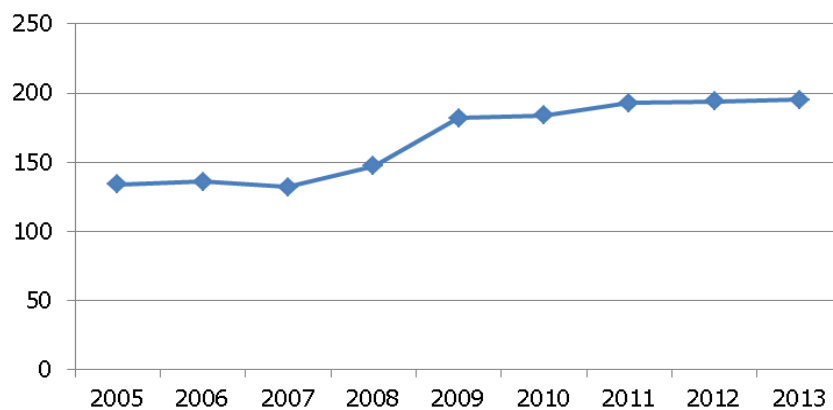
De wet op het bestaansminimum werd vanaf 1 oktober 2002 vervangen door de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie (Leefloonwet). In deze nieuwe Leefloonwet wordt uitgegaan van een individueel recht op een leefloon.

#### Maandbedragen op

Categorie	01.06.2009	01.09.2010	01.09.2011	01.12.2012	01.09.2013
Cat. A: elke persoon die met één of meerdere personen samenwoont	483,86	493,54	513,46	534,22	544,91
Cat. B: alleenstaande persoon	725,79	740,32	770,18	801,34	817,36
Cat. E: eenoudergezin met minimum één minderjarig kind ten laste	967,72	987,09	1.026,91	1.068,45	1.089,82

Overzichtstabel aantal gerechtigden op leefloon (per categorie)

Omschrijving	dec 2005	dec 2006	dec 2007	dec 2008	dec 2009	dec 2010	dec 2011	dec 2012	dec 2013
Cat A: samenwonende	27	31	28	32	39	41	47	43	43
Cat B: alleenstaande	57	52	54	55	71	73	69	67	64
Cat B: alleenstaande en supplement onderhoudsgeld	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Cat E: eenoudergezin	32	28	29	33	41	49	51	61	65
Tewerkstelling art. 60, §7	13	15	13	16	21	15	21	17	15
Geactiveerd leefloon	4	9	8	11	10	6	5	6	8
<b>Totaal</b>	<b>134</b>	<b>136</b>	<b>132</b>	<b>147</b>	<b>182</b>	<b>184</b>	<b>193</b>	<b>194</b>	<b>195</b>

**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;
- nazorg bij overlijden;
- budgetbegeleiding en budgetbeheer.

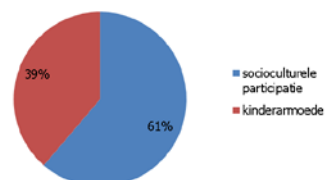
Steeds meer worden we geconfronteerd met personen en gezinnen die er, ondanks een vrij normaal inkomen, toch niet in slagen om regelmatig en stipt hun betalingen te doen. Vanuit de sociale dienst worden heel wat dossiers budgetbeheer opgestart ( $\pm$  45 per maatschappelijk werker) om te voorkomen dat 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 2013 recht op volgende bedragen:

• socioculturele participatie	€ 14.266
• kinderarmoede	€ 9.001
<b>totaal</b>	<b>€ 23.267</b>



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 Bellewaerde op 23 augustus 2013;
- uitstappen met de bewoners van de serviceflats, onder andere naar Scherpenheuvel en de Olmense Zoo;
- een sinterklaasfeest op 4 december 2013 waarop meer dan 150 kindjes een bezoekje kregen van de sint, met aansluitend een optreden van een clown;
- een kerstfeest op 18 december 2013, 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 dit kerstfeest waaraan 210 cliënten deelnamen.



De sint op bezoek in het Sociaal Huis



Kerstfeest voor de cliënten in zaal Manège



Bewoners van de serviceflats in de Olmense zoo (links)  
en in Scherpenheuvel (rechts)

### 3.2 Lokaal opvanginitiatief (LOI)

Op grond van de Opvangwet van 12 januari 2007 hebben asielzoekers in beginsel enkel nog recht op materiële hulp. Deze hulp wordt verstrekt in twee fasen. In een eerste fase verblijft de persoon die een asielaanvraag heeft ingediend in een collectieve opvangstructuur (open opvangcentrum). Na verloop van vier maanden kan de asielzoeker doorstromen naar een individuele opvangstructuur, bijvoorbeeld een Lokaal Opvanginitiatief (LOI). De asielzoekers worden toegewezen door het Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers (Fedasil).

Het OCMW biedt de toegewezen asielzoekers huisvesting aan gedurende de asielprocedure en zorgt ervoor dat deze personen kunnen voorzien in hun basisbehoeften (voeding, kledij, persoonlijke hygiëne). De asielzoekers ontvangen wekelijks een beperkt zakgeld. Zij krijgen de nodige medische begeleiding en hun kinderen kunnen naar school gaan. De maatschappelijk werkers van de sociale dienst volgen het verloop van de asielprocedure mee op en bieden de asielzoekers de nodige sociale en administratieve ondersteuning aan.

Het OCMW Tienen ging in april 2000 van start met de organisatie van een systeem van materiële opvang, het 'Lokaal Opvanginitiatief'. Daarbij huurt het OCMW Tienen huizen en appartementen om er asielzoekers in onder te brengen.

Begin 2013 huurde het OCMW 16 woningen en appartementen, goed voor 56 opvangplaatsen. Vanaf december 2013 werden dit 15 huurwoningen met 51 opvangplaatsen, meer bepaald:

- 5 appartementen voor een koppel;
- 8 appartementen/ woningen voor 4 personen;
- 1 appartement voor 3 personen;
- 1 woning voor 6 personen.



In 2013 verlieten 38 personen het LOI: 20 mensen kregen een negatieve beslissing en moesten zo snel mogelijk de woning verlaten; 18 mensen kregen een positieve beslissing en moesten daardoor op zoek naar een andere woning.

In 2013 verbleven 36 volwassenen en 43 kinderen in onze LOI-woningen. De bezettingsgraad bedroeg 76,38%.

Er verbleven in 2013 mensen van 15 verschillende nationaliteiten in het LOI, waarbij asielzoekers uit Congo DR, Iran, Guinee en Rusland de grootste groep vormden.

### 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, onder andere voor seizoensarbeid.

Op vrijdag 18 oktober 2013 werd samen met de VDAB een jobbeurs georganiseerd in de vergaderzalen van het Sociaal Huis.

Op woensdag 31 oktober 2013 werd een informatiesessie georganiseerd samen met Start2Clean. Start2Clean is de naam van de opleiding tot huishoudhulp die Skill Builders en Familiehulp op verschillende plaatsen in Vlaanderen organiseren voor werkzoekenden. Uit de informatiesessie werden een tiental personen weerhouden die de opleiding tot huishoudhulp konden starten.

## 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.

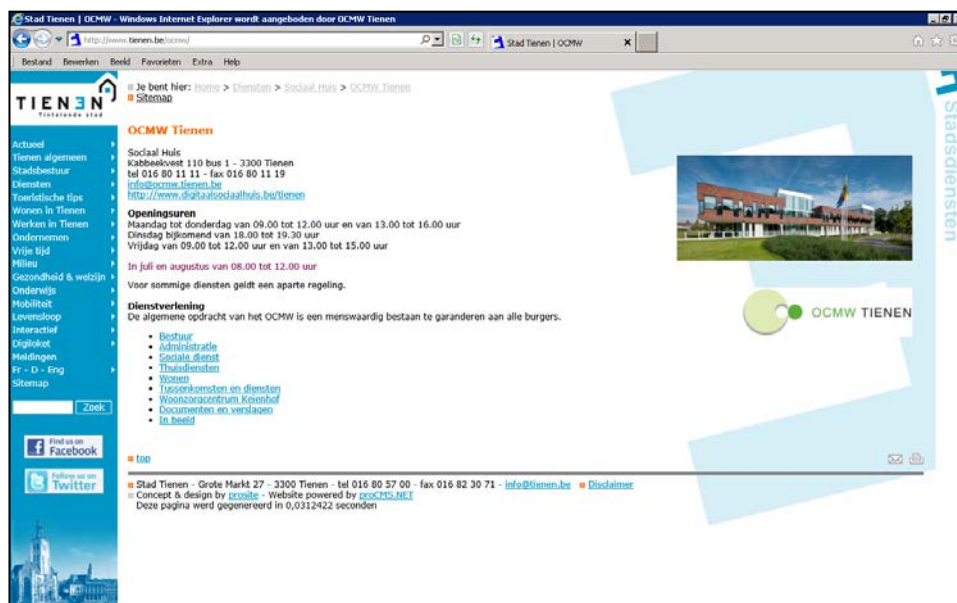
(<http://www.digitaalsociaalhuis.be/tienen/>)



Digitaal Sociaal Huis

Op de website van de stad Tienen heeft het OCMW van Tienen reeds jaar en dag een 'deelwebsite'. In 2013 werd hard gewerkt aan een nieuwe structuur van deze 'deelwebsite' en ook de inhoud werd grondig aangepakt (lees: geactualiseerd en opgefrist). Medio 2013 waren – mede dankzij de uitstekende samenwerking met de dienst communicatie van de stad – alle werkzaamheden afgerond.

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



Naar aanleiding van de heropening van de scholen werd eind augustus 2013 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 bv. de studiebeurs.



We werkten ook mee aan de Praatcafés Dementie om aan familieleden van dementerenden op een eenvoudige en rustige manier meer informatie te geven.

Op maandag 2 december 2013 hebben we – samen met Open School, Huis van het Nederlands en CVO De Nobel – een infosessie georganiseerd voor anderstaligen, om hen in te lichten te geven over de beschikbare opleidingen Nederlands.

### 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.

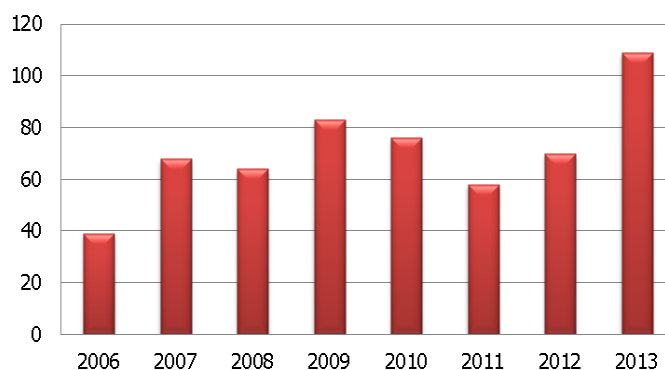
Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van het OCMW was van oordeel dat we hierin een nieuwe preventieve taak moesten opnemen om de moeders een extra mogelijkheid te geven om babyvoeding te kopen, zodat deze baby's ten minste in hun eerste levensmaanden geen honger zouden hebben en voldoende gezonde 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 2013 werden deze aankoopbons aan 23 verschillende gezinnen gegeven.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Januari	0	5	7	8	5	3	3	8
Februari	0	5	8	9	7	4	4	8
Maart	4	6	9	9	8	5	5	11
April	6	5	6	6	6	5	4	11
Mei	5	5	4	7	7	6	3	10
Juni	5	7	3	5	7	7	6	11
Juli	4	4	6	7	6	7	7	10
Augustus	3	5	4	7	5	5	6	12
September	3	4	2	6	6	3	6	8
Oktober	3	7	5	6	7	4	8	7
November	3	8	5	6	6	5	10	6
December	3	7	5	7	6	4	8	7
<b>Totaal</b>	<b>39</b>	<b>68</b>	<b>64</b>	<b>83</b>	<b>76</b>	<b>58</b>	<b>70</b>	<b>109</b>

### Aankoopbons babyvoeding



### 3.4.3 Griepvaccinatie

In het kader van de preventieve gezondheidszorg heeft het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst op 24 september 2013 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:**

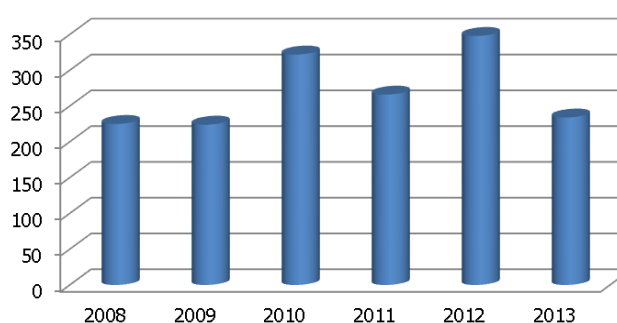
- residenten Woonzorgcentrum Keienhof;
- bewoners serviceflats Seniorie Houtemhof;
- gebruikers thuisdiensten ouder dan 60 jaar;
- gerechtigden op leefloon of equivalent leefloon;
- bewoners Lokaal Opvanginitiatief;
- 65-plussers met OMNIO statuut (cfr. verwarmingstoelagen);
- vrijwilligers Mindermobielencentrale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



In 2013 werd deze tussenkomst door 234 personen aangevraagd.

<b>2008</b>	225
<b>2009</b>	224
<b>2010</b>	322
<b>2011</b>	266
<b>2012</b>	348
<b>2013</b>	234

**Aantal tussenkomsten griepvaccin**



### 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 2013 werd een totaal van € 94.979,32 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 2013 kregen 165 dossiers een gunstig gevolg, goed voor een totaalbedrag van € 31.641,54.

### 3.4.7 Lokale Adviescommissie (LAC) voor water, gas of elektriciteit

Iedereen heeft, volgens het decreet van 20 december 1996, steeds recht op een ononderbroken en minimale levering van elektriciteit, gas en water voor huishoudelijk gebruik. Elektriciteit, gas en water mogen daarom enkel nog in hoogst uitzonderlijke gevallen worden afgesloten.

De Lokale Adviescommissie (LAC) komt samen op vraag van de leveranciers van water, gas of elektriciteit die een verzoek hebben tot afsluiting van de energietoevoer van een klant. Binnen deze commissie worden dossiers besproken over onbetaalde facturen. Het is de bedoeling om met alle betrokken partijen tot een oplossing te komen. De LAC gaat uit van het basisprincipe dat elke persoon recht heeft op een minimale en ononderbroken levering van elektriciteit, gas en water voor huishoudelijk gebruik om menswaardig te kunnen leven. Elke klant die er besproken wordt, wordt uitgenodigd op de LAC.

### 3.4.7.1 LAC elektriciteit en gas

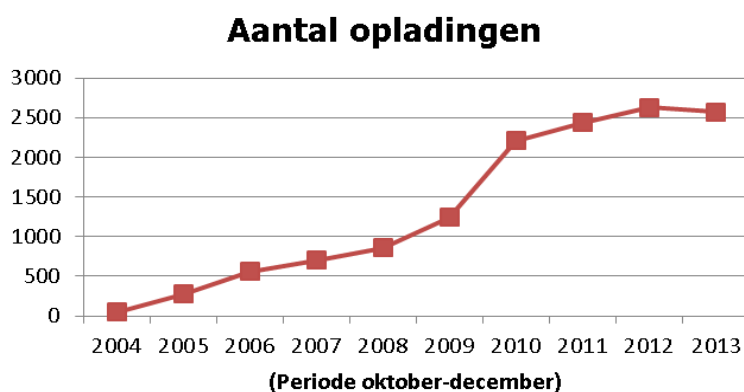
Vindt u geen nieuwe leverancier, dan komt u automatisch terecht bij de sociale leverancier (EANDIS). Betaalt u ook hier de facturen niet tijdig, dan zal de sociale leverancier een budgetmeter plaatsen die u vooraf moet opladen.

Aan het onthaal van de sociale dienst kunnen deze mensen hun kaart laten opladen. De eerste oplading gebeurde op 23 maart 2004. Er kan met een bankkaart betaald worden. Een budgetmeter is een elektriciteits- of aardgasmeter waarbij u op voorhand betaalt voor de elektriciteit of het aardgas dat u verbruikt.

Met een budgetmeter kunt u uw budget beter beheren en het verbruik goed opvolgen. Wanneer de budgetmeter voor elektriciteit leeg is, schakelt hij automatisch over op de minimumlevering van 10 ampère. Als de netbeheerder ook deze minimumlevering wil stopzetten, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de Lokale Adviescommissie.

**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
Oktober - december 2013	2.569	7.758,38





**Aantal dossiers in 2013 besproken op de vergaderingen  
van de Lokale Adviescommissie (LAC) m.b.t. elektriciteit en gas**

Maandag 14-01-2013	33
Maandag 11-02-2013	29
Maandag 04-03-2013	31
Maandag 08-04-2013	32
Maandag 06-05-2013	26
Maandag 10-06-2013	27
Maandag 01-07-2013	24
Maandag 12-08-2013	35
Maandag 16-09-2013	35
Maandag 14-10-2013	26
Maandag 18-11-2013	36
Maandag 16-12-2013	19
<b>Totaal 2013</b>	<b>353</b>

Totaal 2012	349
Totaal 2011	279
Totaal 2010	328
Totaal 2009	393
Totaal 2008	345

Tijdens de maanden juli, augustus en september 2013 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 2013 hebben in totaal 35 personen van deze mogelijkheid gebruikgemaakt, wat een extra tussenkomst van € 1.217,75 vertegenwoordigde. Dit bedrag kon integraal teruggevorderd worden via het energiefonds.

#### *3.4.7.2 LAC water*

Voor wat betreft de waterfacturen wordt niet gewerkt met een budgetmeter. Als de waterleverancier een verzoek tot afsluiting heeft, krijgt de klant vanuit de LAC een betaalplan voorgesteld. Bij niet-naleving van dit betaalplan kan alsnog de afsluiting volgen.

**Aantal dossiers in 2013 besproken op de vergaderingen van de Lokale Adviescommissie (LAC) m.b.t. water**

Maandag 21-01-2013	50
Maandag 18-02-2013	56
Maandag 25-03-2013	53
Maandag 22-04-2013	53
Maandag 27-05-2013	51
Maandag 24-06-2013	50
Maandag 23-09-2013	49
Maandag 21-10-2013	50
Maandag 25-11-2013	50
<b>Totaal 2013</b>	<b>462</b>

### 3.4.8 Tussenkost in aankoop winterkleding

Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst heeft op 8 oktober 2013 besloten aan alle personen die een financieel dossier hebben bij de sociale dienst (leefloon, equivalent leefloon, steun, budgetbeheer, CSR, LOI-bewoner) een eenmalige forfaitaire tussenkost te verlenen voor de aankoop van winterkledij (uiterlijk aan te vragen tot februari 2014) van € 75 per volwassene en € 60 per kind.



### 3.4.9 Tussenkost schoolkosten

Voor het schooljaar 2013-2014 kan een tussenkost bekomen worden in de schoolkosten, telkens na een sociaal verslag en een beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Volgende maximumbedragen (per kind) worden daarbij gehanteerd:

<b>2013-2014</b>	€
Kleuteronderwijs	125
Lager onderwijs	150
Middelbaar onderwijs	200
Hoger en universitair onderwijs	250
<b>Maximumbedrag per gezin</b>	<b>500</b>

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 2013 werd er € 29.579,50 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.

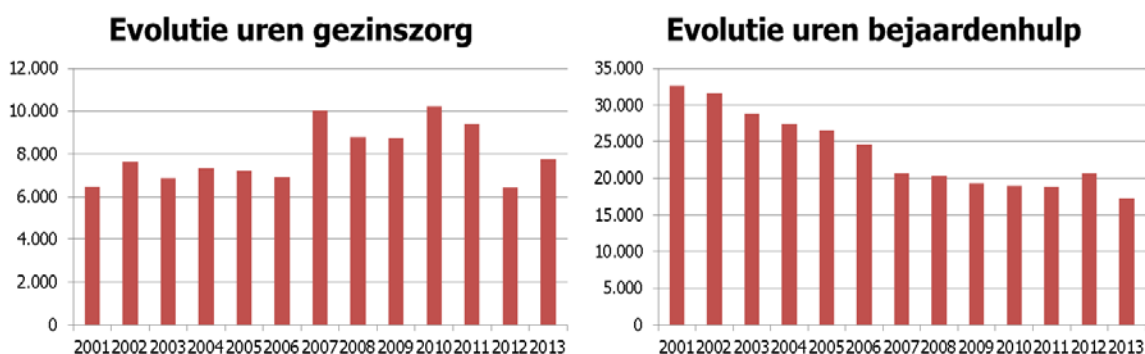
Door nieuwe methoden van hulpverlening heeft de verzorgende zelf steeds meer nood aan begeleiding vanuit de dienst. Bij de uitoefening van haar taak staat de helpster immers alleen. Vaak wordt ze geconfronteerd met problemen, emoties, vragen die ze wenst te bespreken met de dienstverantwoordelijke.

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:

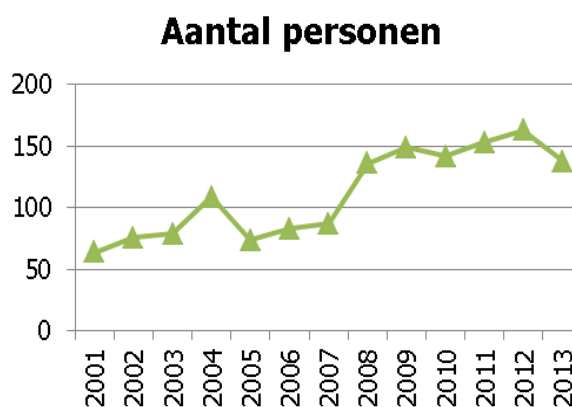
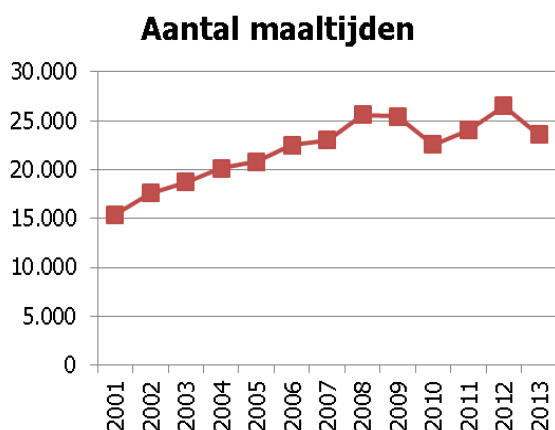
<b>Gezinshulp</b>	<b>Aantal uren</b>	<b>Aantal personen</b>	<b>Bejaardenhulp</b>	<b>Aantal uren</b>	<b>Aantal personen</b>
2001	6.477	28	2001	32.629	89
2002	7.648	41	2002	31.656	91
2003	6.878	36	2003	28.813	75
2004	7.338	32	2004	27.410	69
2005	7.194	33	2005	26.546	65
2006	6.893	30	2006	24.658	62
2007	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
2013	7.750	34	2013	17.258	57



## 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
2013	23.609	138



### 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 2013 werden door de klussendienst in totaal 95 cliënten geholpen en bedroeg het aantal gepresteerde werkuren 1.374.

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).

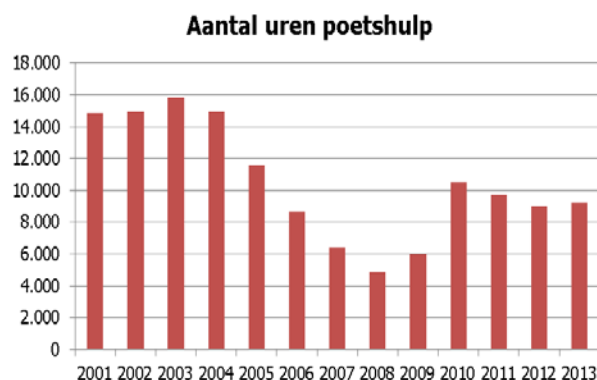
De begeleiding van de poetsvrouwen vraagt heel wat inspanningen. Net zoals een gezinshelpster staat een poetsvrouw bij de uitoefening van haar taak alleen. Het is belangrijk dat ze geregeld de gelegenheid heeft om haar vragen, problemen en emoties te bespreken met de verantwoordelijke van de dienst.

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
2013	9.216	139



## 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 beschikten in totaal over 5 transitwoningen, waarvan 3 met één slaapkamer en 2 met twee slaapkamers. In 2013 huurden we nog een extra grote transitwoning met vier slaapkamers, zodat we voortaan over 6 transitwoningen kunnen beschikken.

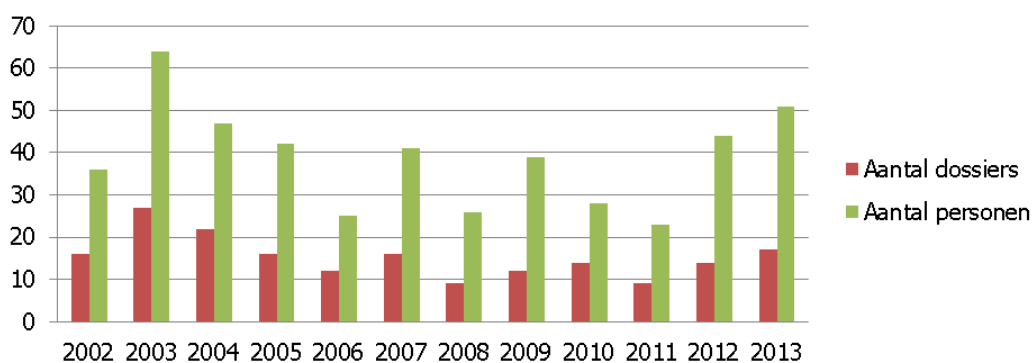
### De bewoners van de verschillende transitwoningen

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
2013	17	51	1.603	73,2

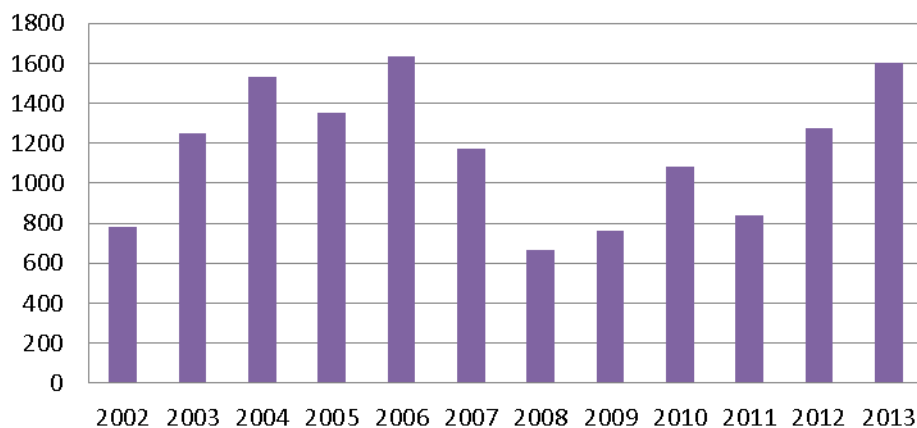
In 2013 waren er in totaal 17 dossiers transitwoning, waarbij in totaal 51 personen betrokken waren.

In totaal werden er 1.603 dagen opvang gerealiseerd, wat een bezetting van 73,19% betekent van de beschikbare capaciteit.

### Transitwoningen Evolutie aantal dossiers en personen

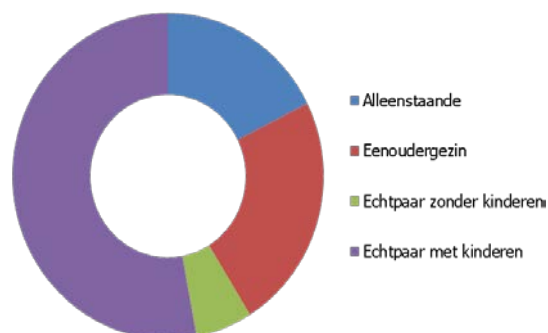


## Transitwoningen Evolutie aantal opvangdagen



Tabel van de bewoners (2013)

Omschrijving	Aantal
Alleenstaande	3
Eenoudergezin	4
Echtpaar zonder kinderen	1
Echtpaar met kinderen	9
<b>TOTAAL</b>	<b>17</b>



### 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 2013:

	Mannen	Vrouwen	Echtparen	Totaal
Fase 1	7	19	5	36
Fase 2	3	22	6	37
<b>Totaal</b>	10	41	11	73

## 4.7 Woonzorgcentrum Keienhof

### 4.7.1 Wonen in het WZC Keienhof



- o capaciteit: 69 bedden

kortverblijf	3 bedden
ROB	27 bedden
RVT	39 bedden

ligdagen in 2012	24.729
bezettingsgraad	98,52%

nieuwe bewoners	28
overleden bewoners	28

leeftijd jongste resident	57 jaar
leeftijd oudste resident	101 jaar
gemiddelde leeftijd resident	86 jaar

- o graad van zorgbehoevendheid in ROB en RVT:

licht zorgbehoevenden (Katzschaal O en A)	17%
zwaar zorgbehoevenden (Katzschaal B, C, CD)	83%

- Kostprijs

dagprijs eenpersoonskamer	€ 48,48
dagprijs tweepersoonskamer	€ 45,51
dagprijs voor echtpaar in tweepersoonskamer	€ 41,90

- 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.

Het kortverblijf beoogt diverse doelstellingen zoals:

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



- overzicht bezetting kortverblijf

verblijfsdagen	1.081
bezettingsgraad	99%

- overzicht populatie kortverblijf

mannen	6
vrouwen	30

kortste verblijfsduur	1 dag
langste verblijfsduur	90 dagen
gemiddelde verblijfsduur	30 dagen

leeftijd jongste resident	49 jaar
leeftijd oudste resident	99 jaar
gemiddelde leeftijd resident	84 jaar

#### 4.7.2 Algemene beleidslijn

Het OCMW Tienen streefde ook in 2013 binnen het Woonzorgcentrum naar hoogstaande kwalitatieve zorgverlening met bijzondere aandacht voor mensen met de hoogste zorgnood.

Het percentage zwaar zorgbehoevenden steeg van 75,4% in 2012 naar 84% in 2013. In de loop van het jaar 2013 werden twee nieuwe verblijfplaatsen toegevoegd aan de totale capaciteit (die daardoor steeg tot 69 verblijfplaatsen), maar overheidsmaatregelen verhinderden een verdere toename van RVT-opnamemogelijkheden. Hierdoor bleef hun aantal (39 verblijfplaatsen) hetzelfde, ondanks een toename van de zorgzwaarte.



Om het evenwicht tussen zorgzwaarte en draagkracht van het zorgpersoneel nauwlettend te kunnen bewaken, wordt gehoopt op een eenmalige aanpassing van het aantal erkende RVT-plaatsen.

#### 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 2013 werd dit kwaliteitsmodel, waarin de resident centraal staat, verder opgevolgd. Daarnaast wordt bovendien een set van kwaliteitsindicatoren geregistreerd, zoals sinds 2013 opgelegd door de Vlaamse overheid.

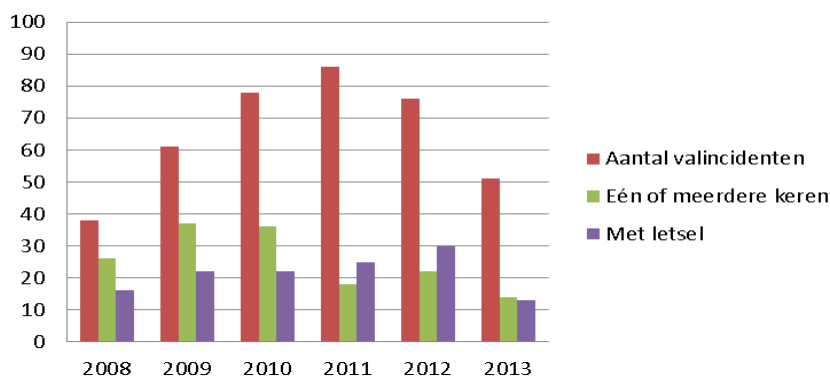
De interne audits worden permanent gevoerd op drie niveaus:

- 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 (91%) over de maaltijden in het algemeen;
    - grote tevredenheid over ontbijt (96%), middagmaal (90%) en avondmaal (89%);
    - grote tevredenheid over de vriendelijkheid van het personeel (van 89% in 2012 tot 100% in 2013);
    - grote tevredenheid over de werking van de diverse diensten binnen het woonzorgcentrum (variërend van 76% tot 98% voor de diverse diensten);
    - grote tevredenheid over de totale werking (van alle diensten) van het kortverblijf (94%).
  - Registratie kwaliteitsindicatoren
    - Valpreventie: de maatregelen inzake valpreventie hebben ertoe geleid dat:
      - het totaal aantal valincidenten met letsel daalde met 14% ten opzichte van 2012;
      - het percentage bewoners dat meerdere keren viel, daalde van 29% in 2012 tot 27% in 2013;
      - het percentage valincidenten met fractuur bedroeg in 2013 4% (tegenover 8% in 2012);
      - het totaal aantal residenten dat slachtoffer werd van een valincident daalde van 76% in 2012 tot 51% in 2013.

### Registratie valincidenten



- Ondervoeding: er gebeurt in WZC Keienhof een nauwgezette opvolging van gewicht en BMI. 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 2013 vielen er 42 klachtmeldingen te noteren (76 in 2012):
  - 33% was van algemene aard;
  - 4% hield verband met medische aangelegenheden;
  - 63% had betrekking op technische zorgaangelegenheden;
  
  - 96% van alle klachtmeldingen werd opgelost;
  - 86% 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;
  - film kijken;
  - keukenactiviteiten;
  - bingo.



- Van de 'Keikrant' – opnieuw in het leven geroepen in 2010 – werden vier edities uitgebracht in 2013. 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 aangener.



- Een netwerk van vrijwilligers werd opgestart in 2008. In 2013 kon er beroep gedaan worden op 14 vrijwilligers. De vrijwilligerswerking wordt gecoördineerd door de dienst animatie in nauw overleg met de hoofdverpleegkundige en het zorgteam.

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;
  - logistieke steun verlenen bij feesten en activiteiten;
  - dagelijks (ook op zaterdag en zondag) 's namiddags de cafeteria uitbaten.



## 4.8 Overige verrichtingen betreffende ouderen

### 4.8.1 Mindermobielencentrale

Sedert 1 januari 1994 heeft het OCMW een mindermobielencentrale, 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 binnen-

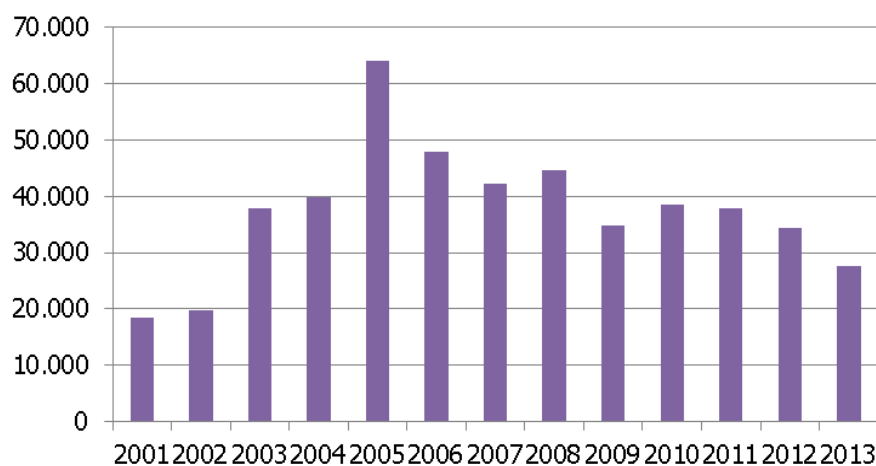


brengen, de kilometervergoeding mag de chauffeur houden als onkostenvergoeding.

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.

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
2013	1.277	68	27.708

**Aantal gereden kilometers**



Gelet op de noodzaak om een aantal besparingen te doen, waarbij in eerste instantie gekeken werd naar de dienstverlening die niet tot de core business van het OCMW behoort omdat er voldoende alternatieven voorhanden zijn in het brede welzijnsveld en dienstensector, werd door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst in zitting van 10 september 2013 beslist de werking van de Mindermobielencentrale stop te zetten vanaf 22 december 2013.

#### **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.

Gelet op de noodzaak om een aantal besparingen te doen, waarbij in eerste instantie gekeken werd naar de dienstverlening die niet tot de core business van het OCMW behoort omdat er voldoende alternatieven voorhanden zijn in het brede welzijnsveld en dienstensector, werd door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst in zitting van 10 september 2013 beslist om de dienstverlening pedicure aan huis stop te zetten vanaf 1 december 2013, en de dienstverlening kapster aan huis vanaf 1 januari 2014.

#### **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 2013 werd in totaal € 3.275 uitgegeven voor 16 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 deblokkering 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 2013 werden in dit kader 126 brieven verstuurd en 34 huisbezoeken afgelegd.

-----

Goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het OCMW van de stad Tienen in zitting van 9 juli 2014.

NAMENS HET OCMW:

De Secretaris,

De Voorzitter,

Jan LAMBRECHTS

Frederic CLOSSET



**Organogram OCMW**

**BIJLAGE 1**

