

# **III. Beleidsnota**

### III. Beleidsnota bij het budget 2011 - Inhoudstabel

III.1. Algemeen : de beleidsdoelstellingen.	3
III.1.1. Inleiding	3
III.1.2. Ons menselijk kapitaal.	4
III.1.3. Opvolging nieuwe OCMW-beleidsinstrumenten (NOB).	7
III.1.4. Informatica en (interne en externe) communicatie en de veiligheid errond.	8
III.1.4.1 Informatica, datacommunicatie	8
III.1.4.2 Communicatie	9
III.2. Thuiszorg en ouderenbeleid. (AC 832SZ Sociale dienst seniorenzorg, AC 8440 Extra-en transmurale diensten , AC 83421 en 83422 Lokale dienstencentra, AC 924 woningen ouderen , AC 83431 en 83432 Groep van Assistentiewoningen, AC 83411, 83412, 83413 Woonzorgcentra (inclusief kortverblijven) en de link met het Lokaal Sociaal Beleidsplan 2008-2013	10
III.3. Zorg voor gehandicapten	14
III.3.1. Dagcentrum De Pelikaan (AC 8335)	14
III.3.2. Nachtopvang: Tehuis voor niet-werkenden (AC 8336)	14
III.4. De ondersteunende diensten : Algemeen Bestuur (AC 100-Alg, Pat), de Technische Dienst (AC 137) en de Centrale Wasserij (AC 138) en preventie (AC 100/PRE).	15
III.5. Bespreking investeringen en desinvesteringen in 2011.	16
III.5.1. Investeringsbudget 2011	16
III.5.2. Desinvesteringen	17
III.6. De operationele doelstellingen van de Budgethouders in de context van het taakstellende karakter van hun Budget voor 2011.	18
III.6.1. Algemeen Bestuur (AC 100).	18
III.6.2. Technische Dienst (AC 137).	22
III.6.3. Centrale Wasserij (AC 138).	24
III.6.4. Sociale Dienstverlening in de ruime zin (AC 832).	25
III.6.5. Sociale woningen (AC 922) en Ouderenwoningen (AC 924).	34
III.6.6. Gehandicaptenzorg	36
III.6.6.1. Dagcentrum voor meerderjarige Gehandicapten De Pelikaan (AC 8335)	36
III.6.6.2. Nachtopvang gehandicapten	38
III.6.7. Woonzorgcentra : Hof ter Linden, Sint-Gerardus en tijdelijke afdeling Indigo en De Feniks (AC 83411 en AC 83412 en AC 83413).	38
III.6.7.1 Woonzorgcentrum Hof Ter Linden	38
III.6.7.2 Woonzorgcentrum Sint-Gerardus en het tijdelijk Woonzorgcentrum Indigo	43
III.6.7.3 Woonzorgcentrum De Feniks (AC 83413)	46
III.6.8. Groep van assistentiewoningen De Vlasblomme te Lauwe (AC 83431).	50
III.6.9. Groep van assistentiewoningen Moderato te Menen (AC 83432).	51
III.6.10. Extra en transmurale diensten (AC 8440).	53
III.6.11. Dienstenchequesbedrijf (DC: DienstenCheques) (subAC onder 8440).	56
III.6.12. Lokaal Dienstencentrum Allegro te Menen (AC 83421).	57
III.6.13. Lokaal Dienstencentrum Dorpshuis te Rekkem (AC 83422).	60
III.6.14. Vorming - Horizontaal Budgethouderschap.	61
III.6.15. Communicatie en informatica - Horizontaal Budgethouderschap.	62
III.6.16. Verzekeringen - Horizontaal Budgethouderschap.	64
III.6.17. Personeel - Horizontaal Budgethouderschap.	64
III.7. Conclusie.	65

## **III. Beleidsnota bij het budget 2011**

### **III.1. Algemeen : de beleidsdoelstellingen.**

#### **III.1.1. Inleiding.**

Het voorontwerp van budget 2011 en de bijhorende financiële en beleidsnota zijn moeizaam tot stand gekomen.

De opmaak van het voorontwerp van het budget 2011 heeft de nodige inspanningen gevergd. Het ontwerp-budget 2011 is tot stand gekomen na het maken van verschillende afspraken over het eindcijfer tussen het OCMW van Menen en het Stadsbestuur Menen. Het OCMW Menen heeft verschillende besparingen gedaan mede op vraag van het Stadsbestuur van Menen om te komen tot een financieel realistische stadstoelage voor het jaar 2011.

Het OCMW Menen engageert zich om zijn overschotten van het jaar 2011 zo groot mogelijk te maken, d.w.z. extra zuinig met alle middelen voor 2011 om te gaan, hoe krap de start ook zal zijn en dit op een sociaal nog aanvaardbare manier.

Voor de leesbaarheid enerzijds en de link met de financiële nota anderzijds wordt in de tekst van de beleidsnota telkens verwezen naar het activiteitencentrum ("AC" afgekort) en het nummer van het AC zodat de lezer de weg vindt in het jargon en de bijhorende cijfers in de daaropvolgende financiële gegevens.

### **III.1.2. Ons menselijk kapitaal.**

De belangrijkste pijler in ons beleid blijft ons personeel. Er wordt in ons grote zorgbedrijf met 441 personeelsleden (stand op 23/11/2010) in het jaar 2011 geen verdere structurele afbouw van personeel meer voorzien maar wel omschakeling naar (meer) gesubsidieerde arbeidsplaatsen waar mogelijk na natuurlijke afvloeiingen. Deze 441 personeelsleden (inclusief 54 sociaal tewerkgestelden in het kader van artikel 60 § 7 van de Organieke OCMW-wet) vertegenwoordigen slechts 330,9 voltijdse equivalenten, hetgeen erop neer komt dat er gemiddeld maar ongeveer 28,5 uur per week wordt gewerkt in ons bestuur (ong. 28,5/38 of ongeveer 75%). Voor het woonzorgcentrum Hof ter Linden werd de noodzakelijke afbouw van bedden volledig gerealiseerd in de loop van het jaar 2010 zodat er ook daar geen structurele afbouw van personeel meer dient gerealiseerd te worden. We blijven binnen gans het personeelsbeleid, spaarzaam omgaan met onze financiële middelen en we blijven werken om de vele soorten subsidies te maximaliseren.

#### **A. Indexeringen en functionele loopbaan**

Er werd voor het budget van 2011 een indexering van de lonen en wedden voorzien vanaf november 2011 ingevolge de omzendbrief (nr. 2010/04) dd. 16/07/2010 van het Vlaams Ministerie van Bestuurszaken (geraamde kostprijs: ± €46.102).

De evoluties binnen de klassieke functionele loopbaan zijn ook voorzien voor 2011 in overeenstemming met onze rechtspositieregeling en ons administratief statuut, reglement voor het contractueel personeel en het geldelijk statuut (voor wie nog niet onder de rechtspositieregeling valt); verhoudingsgewijze zullen wellicht (sedert 2009) en dus ook nog in 2011 meer mensen doorschuiven naar een volgende weddenschaal door het wegvallen van de vormingsvereiste.

Daarnaast wordt er voor de verzorgenden en zorgkundigen die genieten van de functionele loopbaan C1-C2 een ingrijpende wijziging aangebracht (eveneens binnen de rechtspositieregeling van toepassing vanaf ten laatste 01/07/2011) waardoor deze personeelsleden vanaf 4 jaar naar de salarisschaal C2 kunnen (in plaats van na 9 jaar), dus een versnelde overgang; ook dit werd voorzien in het budget 2011 (eerste grove raming: + 4722 euro voor 6 maanden);

#### **B. nieuwe en nog lopende sectorale akkoorden en wetgeving**

B1. Als gevolg van het sectoraal akkoord 2008-2013 wordt vanaf 01/01/2010 een extra pensioenpijler voorzien voor de contractuele personeelsleden; de bijdrage van onze lokale besturen in Menen is geraamd op 1% van de loonmassa van het contractueel personeel zodat hun pensioen geleidelijk wordt opgetrokken; ook voor 2011 is dit dus van toepassing. (geraamd op: ± € 89.187,981). Het gedeelte (retroactief) voor het voorbije jaar 2010 zal in 2011 nog moeten worden betaald ook (reeds ingeboekt op 20110 weliswaar).

B2. Ook voor de statutaire personeelsleden wordt er een extra pensioenbijdrage ten laste van de werkgever voorzien ten belope van 2.5% teneinde de globale pensioenlast voor alle statutaire personeelsleden in de lokale besturen te kunnen blijven financieren vanuit de RSZPPPO. Het personeel dat hierbij betrokken is voelt hiervan niets, maar weet toch dat er

verder wordt gezorgd door de werkgevers voor het spijzen van deze (aparte) pensioenkas (geraamd op: ± € 56.635,24).

B3. Als gevolg van het sectoraal akkoord 2008-2013 werd er vanaf 2008 en wordt er de komende jaren een toelage bovenop het vast gedeelte de eindejaarspremie voorzien van €100 per full-time voor alle niveaus, behalve voor wie in de rusthuissector een attractiviteitspremie geniet (raming: + € 18.100,00).

### **C. Andere recurrente kosten.**

De kortingen op sport en cultuur hadden en hebben geen direct financieel gevolg op het OCMW-budget, maar zijn daarom niet minder een sociaal voordeel dat ons personeel kan helpen in het zich goed voelen in de job en verdienen daarom evenzeer vermelding.

### **D. Maaltijdcheques**

De maaltijdcheques worden verhoogd per stuk van € 4 naar € 4,5 per cheque (geraamd op : € 32.130 euro) en dit vanaf 01/01/2011 voor al het personeel.

### **E. Structurele besparingen**

Er werd verder afgesproken om voortaan systematisch (in alle diensten of instellingen) het jaarlijkse verlof (na ziekte of zwangerschapsverlof) niet meer te vervangen (de vervanging stopt dus van zodra het aansluitend jaarlijks verlof van de titularis begint) en niet-gesubsidieerde functies na natuurlijke afvloeiing zoveel mogelijke vervangen door gesubsidieerde functies of minder uren te vervangen .

### **F. Recurrente inkomsten**

Daarnaast wordt er aan de ontvangtzijde getracht met nieuwe of lopende projecten een aantal bijkomende Sociale Maribel, Sectoraal Fonds en of en andere middelen (in het kader van allerlei tewerkstellingsmaatregelen van de hogere overheden), binnen te halen teneinde op die manier toch de kwaliteit van de dienstverlening niet te moeten inperken. Wij denken daarbij ook aan de tegemoetkoming per leefloondossier, de tegemoetkoming voor schuldbemiddeling, een verdere optimalisatie van de inkomsten uit het RIZIV, de optimalisatie van het dienstenchequebedrijf en lokale diensteneconomie waardoor ook blijvende inkomsten worden gegarandeerd.

Gesubsidieerde functies zullen in de toekomst nog systematischer worden opgevolgd in die zin dat ze alleen door minstens even sterk gesubsidieerde functies (liefst nog meer subsidies dus per functie) worden vervangen of opgevolgd. Betrekkingen met een contract van bepaalde duur zullen naar aanleiding van het beëindigen van de subsidiëring worden stopgezet (natuurlijke afvloeiingen) en in -voorkomend geval- door iemand anders worden vervangen met dezelfde soort of hogere subsidies.

### G. Communicatiecharter

Daarnaast wordt er ook in 2011 rond interne en externe communicatie gewerkt, o.a. door taakherschikkingen op dat vlak sedert einde 2010.

Het blijft een aandachtspunt om onder ander steeds in de ontwerpnotulen, een specifiek artikel rond interne en externe communicatie te vermelden. Ook de briefings zijn een middel om belangrijke info te laten doorsijpelen doorheen gans de organisatie. Met een personeelskrantje, via de centrale briefings, via dienstnota's en mailings worden ook nieuwigheden aan de grote personeelsgroep verder gemeld.

Een opfrissing of "wakker" houden van het communicatiecharter in ons OCMW is eveneens verder aan de orde.

### H. Ziekteverzuim

Binnen het ruimere personeelsbeleid wordt geopteerd om een beleid rond ziekteverzuim uit te bouwen. Er zal in het najaar van 2011 een werkgroep samengesteld worden om een voorstel tot verzuimbeleid uit te werken in samenwerking met Provikmo, onze externe arbeidsgeneeskundige dienst.

### **I . Besluit met betrekking tot human resources: de totale cijfers in vergelijking met 2010**

Het budget voor 2010 voorzag (na wijziging van het budget einde 2010 via een verlaging van de personeelsuitgaven met 340.000 euro t.o.v. oorspronkelijk budget 2010) nog globaal € 15.495.933,09 aan kosten voor personeel. Het ontwerp-budget 2011 voorziet nu € 16.025.826,36 aan kosten voor het personeel, zijnde een stijging van 3.42 %

Als we van die € 16.025.826,36 volgende zaken aftrekken (omdat ze het "normaal" geachte groeipercentage voor indexeringen en functionele loopbaan beïnvloeden en doen overschrijden) : (met verwijzing naar de nummers hierboven) (afgeronde bedragen)

- A.    ± 4.700 euro
- B.    B1 ± 89.200 euro (1 % pensioenpijler contractuelen)
- B2 ± 56.600 euro (2,5% patronale lasten statutairen)
- B3 ± 18100 euro (verhoging eindejaarstoelage)
- D     ± 32.100 euro (maaltijdcheques)

---

Totaal: ± 200.700 euro (extra uitgaven buiten indexeringen en functionele loopbaanweddesprongen)

16.025.800 euro (budget 2011) (afgerond)

- 200.700 euro (verklaringen hierboven)

---

15.825.100 euro voor 2011 = + 329.200 euro verschil met budget 2010 na wijziging of ± 2,12 % in meer ten opzichte van budget 2010 (voor indexering en functionele loopbaan)

Het reële stijgingspercentage voor de functionele loopbaan en voor indexering (geen extra aanwervingen dus, behalve 100% gesubsidieerde - zie verder AC 832 Interreg en L.O.I. - of terugkeer titularissen naar hun oude uurroosters na beroepsloopbaanvermindering of verplichte aanwervingen (al of niet door de werkdrukmetingen - zie verder AC 83412 en 83413) of RIZIV-gesubsidieerde aanwervingen in de woonzorgcentra) bedraagt dus 2.12 %, hetgeen ver beneden de 3 % norm valt die is voorzien in de Vlaamse Omzendbrief.

Dit duidt erop dat de structurele besparingen aan de uitgavenzijde wel degelijk volop verder zullen gaan in 2011 en dan spreken we nog niet van de inkomsten (qua personeelssubsidies) die eveneens zullen stijgen door de bovenvermelde optimalisaties.

### III.1.3. Opvolging nieuwe OCMW-beleidsinstrumenten (NOB).

Tal van administratieve en boekhoudkundige wijzigingen zijn van toepassing sedert 01 januari 2002. De NOB (Nieuwe OCMW beleidsinstrumenten) is geen doelstelling op zich, doch een middel tot een beter en efficiënter beheer: de verdere implementatie van het Nieuw OCMW-Beleid achten wij belangrijk : het moet ons verder doen groeien naar een modern en nog dynamischer overheidsmanagement. De interne audit zal in 2011 nog meer concreet vorm gaan krijgen , mede gelet op de opvolging naar de budgettaire engagementen met het Stadsbestuur van Menen.

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn heeft reeds in 2001 de analytische dienstenstructuur goedgekeurd en de Budgethouders aangeduid: deze structuur wordt af en toe geactualiseerd op vlak van het Budgethouderschap bijvoorbeeld naar aanleiding van de nakende opstart onder andere van nieuwe activiteitencentra: bijvoorbeeld voor het project Nachtopvang Gehandicapten. De laatste wijziging van de analytische dienstenstructuur werd goedgekeurd in de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 7 juni 2010.

De analytische dienstenstructuur bestaat uit de diverse activiteitencentra. Een activiteitencentrum (AC) is een entiteit binnen het OCMW die instaat voor een verzameling van afzonderlijke taken of activiteiten; het is een dienst, instelling of activiteit waarvan het OCMW de kosten en opbrengsten, de activa en passiva afzonderlijk wenst op te volgen. De OCMW - boekhouding is dan ook een financiële boekhouding die gevoerd wordt per activiteitencentrum. De budgettering is ook op die manier opgesteld. De activiteitencentra worden dan nog verder opgedeeld in subactiviteitencentra.

De Budgetten dienen enkel goedgekeurd te worden op het niveau van de activiteitencentra en op het niveau van het investeringsbudget; dit laatste is onderverdeeld in verschillende projecten binnen een activiteitencentrum. Het gedetailleerde exploitatiebudget van elk subactiviteitencentrum met aanduiding van de kredieten per rekeningnummer is dus een louter informatief gegeven en ligt alleen ter inzage maar wordt niet aan alle leden bezorgd.

Bij elk activiteitencentrum werd de Leidinggevende of Projectleider van de dienst, instelling, activiteit,...aangesteld als (verticale) Budgethouder. De zogenaamde "horizontale" Budgethouders zijn doorheen meerdere activiteitencentra een specifieke materie toegewezen, namelijk vorming, informatica en verzekeringen. De OCMW-Secretaris is als Hoofd van het Personeel aangesteld als de horizontale Budgethouder voor alle personeelskosten en -inkomsten doorheen alle activiteitencentra.

Het spreekt voor zich dat goede afspraken tussen de horizontale en verticale Budgethouders noodzakelijk zijn. Alle Budgethouders krijgen van rechtswege verregaande bevoegdheden gekoppeld aan dito verantwoordelijkheden. Hierin kadert ook het taakstellende karakter van het Budget (zie punt I.7). Het Budget is het geraamde bedrag nodig om de doelstellingen te verwezenlijken die de Budgethouders zich tot taak stellen. We proberen de doelstellingen zoveel mogelijk te formuleren aan de hand van de SMART-principes. We zullen aan het

formuleren van de doelstellingen in de toekomst steeds meer aandacht schenken. Het is de taak van elke Budgethouder om enerzijds de vooropgestelde kredieten (kosten maar zeker ook opbrengsten) te bewaken en anderzijds de nodige initiatieven te nemen om de geformuleerde doelstellingen te realiseren zoals geformuleerd in hun missie en/of taakstelling in de beleidsnota.

De reeds ver gevorderde responsabilisering van de ambtenaren binnen het OCMW van Menen heeft het destijds mogelijk gemaakt de overgang naar Budgethouderschap vlot te laten verlopen. Het heeft geleid tot een verdere groei in de responsabilisering hetgeen zowel het OCMW, de Raad, de Stad als de burgers en belastingsbetalers uiteindelijk ten goede komt.

Deze nieuwe regels zorgen voor een efficiënter verloop van de organisatie. Het geheel van de administratieve organisatie en van de controle- en auditfuncties moet volgens het nieuw OCMW decreet van 19 december 2008 vertaald worden in een intern controlesysteem (ICS). Het Administratief Handboek wordt gehanteerd als eerste aanzet voor een vernieuwd ICS. Sedert 2010 werd via een nieuwe informaticasysteem een eerste vorm van ICS ingevoerd, alvast voor wat betreft bestellingen en overheidsopdrachten.

In 2011 zullen we reeds starten met het verzamelen van informatie en het opstellen van een tijdspad voor de invoering van de nieuwe beheers- en beleidscyclus die op ons afkomt.

### **III.1.4. Informatica en (interne en externe) communicatie en de veiligheid errond.**

#### **III.1.4.1 Informatica, datacommunicatie**

Een andere invalshoek en middel om tot een steeds efficiënter beheer te komen is het optimaliseren van de **informaticatoepassingen**. In 2011 zal nog verder gewerkt worden in samenwerking met het stadsbestuur inzake informatica. De stuurgroep ICT terzake (met de 2 ICT- verantwoordelijken van de Stad en het OCMW en de 4 decretale graden) zal regelmatig samenkomen.

In 2011 zal er ook een eerste aanzet gegeven worden om de klassieke office toepassingen (word, excell, outlook,..) en de bedrijfseigen toepassingen (NOB boekhouding, NOB sociale dienst, Astrow-prikklok, toepassingen voor Woonzorgcentra,...) elk op een aparte manier te benaderen. In het kader van een efficiënt systeembeheer zullen alle "bedrijfseigen" toepassingen via een citrix-client-systeem benaderd te worden. Op die manier streven we ook naar een uniformiseren in het gebruik van de toepassingen voor de gehele site "Symfonie" aan de Volkslaan in Menen (de gebruikers in al onze woonzorgcentra werken reeds jaren op deze manier).

Daarnaast zullen alle office-toepassingen lokaal op de pc's geactiveerd worden. Dit zal zeker voor de gebruikers van de woonzorgcentra een positieve evolutie zijn (in de centrale en sociale diensten verandert er op dit vlak niets).

Het nieuwe explore IPVPN netwerk van onze externe provider is operationeel sinds 2009. Er zal verder aandacht en studie dienen te gaan naar de datacommunicatie van onze overige

“decentrale” sites zoals het Woonzorgcentrum Sint Gerardus en het voorlopig woonzorgcentrum Indigo te Lauwe , Lokaal Dienstencentrum Dorpshuis te Rekkem en het dagcentrum De Pelikaan eveneens om na te gaan of de beschikbare lijnen performant genoeg zijn en om de communicatiekosten aldaar verder te beheersen.

In functie van de **betrouwbaarheid en de redundantie van het gehele netwerk** en de vereisten inzake de integratie van de kruispuntbank (opgelegd door het ministerie van maatschappelijke integratie) zal er hoe dan ook verder geïnvesteerd moeten worden in het netwerk van de beide besturen.

Wat de veiligheid betreft van de vertrouwelijke gegevens werd binnen ons bestuur de interne Preventieadviseur ingeschakeld als behoeder van de vertrouwelijkheid van bepaalde gegevens naar de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid toe.

Binnen de lokale besturen is het gebruik van de **digitale snelweg en outlook** als communicatiemiddel ingeburgerd en wordt nog steeds als een aanwinst beschouwd en het is daarenboven onmiskenbaar een modern en efficiënt middel tot snelle en correcte gegevensuitwisseling met meerdere personen tegelijk, maar ook als ‘reminder’ te gebruiken en voor het agenda-beheer en zelfs voor het opvolgen van het aantal huisbezoeken.

### **III.1.4.2 Communicatie**

#### **A. Extern**

Met het oog op de externe en interne bekendmaking van de dienstverlening uitgaande van het OCMW wordt gebruik gemaakt van verschillende mogelijkheden:

- ✚ Vooreerst is er de brede waaier van **brochures** vanuit de bevoegde Federale en Vlaamse Ministeries die een toelichting geven over een aspect van de dienstverlening vanuit elk OCMW.
- ✚ De eigen **algemene OCMW folder en de specifieke onthaalbrochures** voor de aparte OCMW-instellingen en -diensten voor zowel de thuiszorgondersteuning, de ouderenzorg als de gehandicaptenzorg worden verder minstens één keer per semester nagekeken en waar nodig geactualiseerd.
- ✚ Bovendien zal er nog steeds gebruik gemaakt worden van het **stedelijk infoblad** om de bevolking verder op de hoogte te houden van de dienstverlening en eventuele wijzigingen. Naar aanleiding van een aantal specifieke items wordt daarenboven **periodiek publiciteit gepland voor:**
  - lokale dienstencentra: in eerste instantie het verder bekend maken van het aanbod van het Lokaal Dienstencentrum (LDC) Allegro te Menen en van het Lokaal Dienstencentrum Dorpshuis te Rekkem
  - Groep van assistentiewoningen “Moderato” te Menen en ‘Vlasblomme’ te Lauwe (de vroegere Serviceflats)
- ✚ De dienstverlening en de activiteitenkalender van het LDC Dorpshuis van Rekkem en van het LDC Allegro van Menen zijn samengesmolten tot 1 krantje. We maken hier dus gebruik van schaalvoordelen om de kostprijs van de publicatie te drukken.

#### **B. Intern en extern**

In de toekomst zal het OCMW bij innoverende beslissingen, het opstarten van de grotere projecten,...verder via de schriftelijke en digitale media de bevolking en het personeel informeren.

Bovendien wordt in 2011 verder gewerkt in de richting van **e-government** :

De sociale diensten zijn voorzien van digitale identiteitslezers en bijhorende software om de digitale identiteitskaarten in te lezen en rechtsreeks te verwerken in de software voor de sociale diensten ;

Tenslotte wordt er ook verder gewerkt aan de betere interne informatieverspreiding. Het personeelskrantje kent een groot succes en wordt verder gehanteerd om het eigen personeel, de vrijwilligers en de gepensioneerden verder op de hoogte te houden van het reilen en zeilen binnen onze organisatie. Via de redactieraad van het personeelskrantje bestaat de mogelijkheid voor het personeel om zelf een inbreng te hebben in het krantje. De eindredactie ligt bij de OCMW-Secretaris. De frequentie ervan werd echter herbekeken in het kader van de te realiseren besparingen.

Allerlei initiatieven worden verdergezet (na de tevredenheidsenquête) om de interne communicatie nog verder te optimaliseren: centrale en decentrale briefings, vergadertechnieken verbeteren, overlegorganen creëren en /of herschikken, etc...

**III.2. Thuiszorg en ouderenbeleid.** (AC 832SZ Sociale dienst seniorenzorg, AC 8440 Extra-en transmurale diensten , AC 83421 en 83422 Lokale dienstencentra, AC 924 woningen ouderen , AC 83431 en 83432 Groep van Assistentiewoningen, AC 83411, 83412, 83413 Woonzorgcentra (inclusief kortverblijven).

Het OCMW van Menen wil de klemtoon leggen op woonsystemen die (levens)lang wonen toelaten en wij willen ouderen meer laten participeren omdat wij geloven in de competenties van de ouderen. We verwijzen hierbij eveneens naar hfdst 3.3 uit het lokaal sociaal beleidsplan 2008-2013. We hebben nood aan een gevarieerd aanbod van dienstverlening en voorzieningen.

Een aantal *thuiszorgondersteunende diensten* werden reeds ruim nog voor de start (in 2008) van dit beleidsplan opgestart door het OCMW van Menen: personenalarm, dienst aangepast vervoer, uitbetalen van een thuis-en mantelzorgtoelage, maaltijden aan huis, bewonersvergaderingen voor ouderen uit onze huisvesting (Nieuhof, Aug. Debunnestraat, Rusthof Ter Berken, Em. Vanderveldestraat, woonerf de Barracane), kortverblijf.

Recentere realisaties van het OCMW van Menen zijn de serviceflats (volgens het nieuwe woonzorgdecreet: voortaan "groep van assistentiewoningen" genoemd); De Vlasblomme in Lauwe (geopend in 2003); woonerf De Barracane in de wijk Barakken (bewoond sinds 2004); het erkende lokaal dienstencentrum Allegro te Menen ( geopend in 2006); het tijdelijk woonzorgcentrum Indigo te Lauwe, dit om de geplande werkzaamheden aan het nieuw woonzorgcentrum Sint Gerardus makkelijker en sneller te kunnen laten verlopen; het erkende lokaal dienstencentrum Dorpshuis te Rekkem (geopend juni 2008) en de groep van assistentiewoningen Moderato te Menen geopend eind 2008.

Sinds het gesubsidieerd zorgvernieuwingproject Kortverblijf vanaf 2003 werd getracht om ons kortverblijf nog duidelijker te profileren als thuiszorgondersteunende dienst en niet te

zien als eerste kennismaking met de intramurale zorg. Tevens wordt er ook crisis- en nachtopvang toegelaten.

In het kader van het nog te realiseren gedeelte van het zorgstrategisch plan werd een bijkomende erkenning met opschorting voor 5 verblijfseenheden voor kortverblijf bekomen, die in de komende jaren kunnen ingepland worden in de woonzorgcentra (op de site Menen betekent dit 6 bestaande +2 bijkomende en op de site Lauwe 3 bijkomend) In 2011 wordt een keuze gemaakt om ofwel - de bestaande erkenning met opschorting op te nemen in de bestaande gebouwen Hof Ter Linden en Sint Gerardus - of de erkenning met opschorting te behouden tot na de realisatie van de nieuwbouw.

De acties in 2011 voor het luik ouderen zullen zich vnl. toespitsen op - de start van het nieuwe woonzorgcentrum Andante ter vervanging van de rusthuizen Hof Ter Linden en Feniks, het voorbereiden en implementeren van een vernieuwde werking binnen de woonzorgcentra. Andere acties voor 2011 bestaan uit het optimaliseren van de werking van de thuiszorgondersteunende diensten volgens de bestaande noden .

Vanuit onze lokale dienstencentra, wil het OCMW van Menen een centrale rol spelen om de noden en behoeften inzake ouderenzorg en buurtzorg te centraliseren en om al of niet zelf acties te ondernemen vanuit de bestaande lokale dienstencentra, de sociale dienst thuis- en ouderenzorg en/of de thuiszorgondersteunende diensten.

Ingevolge de vastgestelde noden en behoeften zal de sociale dienst thuis- en ouderenzorg in 2011

- de dienst maaltijden aan huis optimaliseren en differentiëren;
- de klusjesdienst voor senioren met thuiszorgbehoefte verder bekend maken onder het motto: kleine herstellingen aanbieden aan een betaalbare prijs;
- de nood aan mobiliteit van de Menense ouderen blijven garanderen aan een betaalbare prijs met de dienst aangepast of in samenwerking met vrijwilligersorganisaties en openbaar vervoer;
- zorgbemiddeling uitbouwen door het organiseren van multidisciplinair overleg in complexe thuiszorgsituaties in het kader van een zorgplan. Door deze dienstverlening kan voorkomen worden dat ouderen onterecht en te vroeg in woonzorgcentra worden opgenomen. Het opnemen van de taak als organisator van multidisciplinair overleg werd aan het OCMW toegewezen in het nieuwe woonzorgdecreet. Deze dienstverlening zal verder uitgebouwd worden en bekend gemaakt worden bij zowel de zorgvragers als de thuiszorgverleners;
- Streven om gericht door te verwijzen zowel binnen de dienst zelf als binnen alle OCMW-diensten en naar andere hulpverleners met de bedoeling zoveel mogelijk zorg op maat te bieden.

Al deze thuiszorgondersteunende initiatieven moeten leiden tot langer zelfstandig wonen voor ouderen en wij willen ermee anticiperen op de aankomende vergrijzing waarbij lang niet alle lokale zorgbehoevende ouderen zullen een plaats kunnen vinden in de bestaande en/of toekomstige woonzorgcentra in Menen

### Woonzorgcentra

De twee Technisch-Financiële Plannen met aanvraag tot Principieel Akkoord voor respectievelijk de vernieuwbouw van Woonzorgcentrum Sint Gerardus en Woonzorgcentrum Hof Ter Linden werden in de voorbije jaren ingediend bij de Vlaamse

Gemeenschap. Voor Woonzorgcentrum Sint Gerardus (later Ceres) en voor Hof ter Linden (later Andante) hebben we reeds het principiële akkoord ontvangen, respectievelijk in april 2007 en februari 2008. Gezien het bevel van aanvang der werken binnen de twee jaar volgend op het principiële akkoord dient gegeven te worden om de subsidies te vrijwaren, werd reeds bevel van aanvang in beide projecten gegeven met een vooruitgeschoven dossier. Voor Ceres door een beperkt slopingsdossier toe te wijzen en voor Andante door het bouwen van een nieuwe hoogspanningscabine in voorbereiding op de vervangingsnieuwbouw. Gezien we beide principiële akkoorden hadden voor 28 februari 2008 kunnen we in beide dossiers daarenboven aanspraak maken op een Provinciale subsidie van 600.000 euro, een subsidie die anders met ingang van 1.03.2008 zou vervallen zijn.

Voor de vernieuwbouw in twee fasen van het Woonzorgcentrum Sint-Gerardus ontvingen we een principiële akkoord in april 2007 en stelden alles in het werk om eind 2008 met de aanbestedingen klaar te zijn voor de aanvang van de werken begin 2009. Er werd echter een bezwaar ingediend door een buur waardoor deze timing niet gehaald werd. Na de klacht van de buur werd voor de overige afbraakwerken en de bouw van het nieuwe woonzorgcentrum Ceres een nieuwe bouwvergunning aangevraagd, met aangepaste plannen van de omgevingsaanleg. Ondertussen is de vergunning opnieuw toegestaan maar wordt ze opnieuw betwist door dezelfde buur. We wachten nu op een uitspraak van de Raad van Betwistingen om verder het plan te kunnen realiseren. De nieuwbouw is beperkt tot twee fasen, telkens na afbraak van een klein deel zodat op die manier de verdere exploitatie van het oude woonzorgcentrum niet in het gedrang komt en de bewoners niet te veel keren moeten verhuizen en het personeel zoveel mogelijk ter plaatse kan blijven. Om de nieuwbouw te kunnen beperken tot 2 fasen werd het tijdelijk woonzorgcentrum Indigo gebouwd zodat er 24 bewoners van het Woonzorgcentrum Sint-Gerardus in kunnen wonen tot het nieuwe woonzorgcentrum Ceres volledig klaar is. Indigo functioneert in die zin al sedert oktober 2007.

Wat betreft de vervangingsnieuwbouw van Hof ter Linden ontvingen we een principiële akkoord in februari 2008. Ondertussen is een voorbereidend werk n.l., de bouw van een nieuwe hoogspanningscabine en noodgenerator ten behoeve van het komende woonzorgcentrum Andante, afgerond. In 2011 is de hoogspanningscabine reeds in dienst ten gunste van de bestaande gebouwen. De aanbestedingsdossiers van de vervangingsnieuwbouw worden afgewerkt in de 1<sup>e</sup> helft van 2011. De aanvang van de werken wordt gepland ten vroegste in het tweede of derde kwartaal 2011.

Om de realisatie van Andante te kunnen beperken tot 2 fasen werd in de 2 voorbije jaren een gedeelte vrijgemaakt van bewoners (50). Deze delen zullen wellicht in de 2<sup>e</sup> helft van 2011 afgebroken worden om daarna de 1<sup>e</sup> nieuwbouwfase te starten. Dit resulteert dat in 2011 nog slechts 120 erkende woongelegenheden beschikbaar zijn in het woonzorgcentrum Hof Ter Linden. Om deze tijdelijke vermindering van erkende bedden te officialiseren en dit tot het einde van de nieuwbouw, dient het nodige aanvraagdossier aan het Vlaamse Agentschap Zorg en Gezondheid overgemaakt te worden. Deze vraag is van belang om na het realiseren van de 2<sup>e</sup> fase van de nieuwbouw zonder financiële nadelen de volledige erkenning van 180 definitieve en 8 kortverblijven terug op te nemen. Op dat ogenblik worden de bewoners van

het architectonisch onaangepast woonzorgcentrum De Feniks ook opgenomen in het nieuwe woonzorgcentrum Andante

Gezien de afbouw van bedden eind 2010 gerealiseerd is, kunnen we stellen dat er weer een zekere stabiliteit komt in Hof ter Linden, namelijk alle nodige bedden zijn afgebouwd en de daaraan verbonden natuurlijke afvloeiingen van het personeel zijn afgelopen.

De fusie van beide residentiële instellingen aan de Volkslaan te Menen is een werk van lange adem dat met de nodige zorg en omzichtigheid moet gebeuren en zal in de eerstvolgende jaren onder deskundige leiding stilaan vorm krijgen : er wordt pro-actief reeds vanaf 2011 heel veel aandacht en tijd besteed aan het voorbereiden van deze samenvoeging, met oog voor participatie en communicatie telkens als dit nodig wordt geacht.

We willen het woonzorgcentrum zoveel mogelijk bekijken vanuit een thuissituatie. De opstart is al gebeurd binnen het kleinschalig project van Indigo dat een 4 à 5 tal jaren zal duren en waarbij de vernieuwde werking wordt opgestart vanuit de visie van 'kleinschalig genormaliseerd wonen'. Deze visie wordt in Indigo getoetst aan de praktijk en waar nodig bijgestuurd om later te implementeren onder vorm van kleinschalig, huiselijk wonen in beide grote woonzorgcomplexen.

Beide projecten voor de totale vernieuwing van onze grootste woonzorgcentra (inclusief het tijdelijk woonzorgcentrum Indigo te Lauwe aan de Deken Darrastraat en de 26 Serviceflats Moderato te Menen) werden toevertrouwd aan een bankinstelling via een overheidsopdracht "lening met projectbijstand" waardoor deze twee grote nieuwbouwprojecten niet direct terug te vinden zijn als project in het investeringsbudget maar wel merkbaar worden in de exploitatiebudgetten in het meerjarenplan 2011-2013 (en verder) en ook in het budget van 2011.

In afwachting zal de erkenning van de drie instellingen behouden blijven en wordt er dus niet stilgestaan, wel integendeel : we blijven werken aan kwaliteit in de zorg. Een afwijking om onze RVT-erkenningen te kunnen behouden en dit tot eind 2014 binnen de bestaande onaangepaste infrastructuur, volgens de huidige normen, werd ingediend. Eind 2014 is wel de uiterste datum tot wanneer de afwijking kan bekomen worden. In de loop van 2011 verwachten we een antwoord op deze afwijkingsaanvraag.

### **III.3. Zorg voor gehandicapten.**

#### **III.3.1 Dagcentrum De Pelikaan (AC 8335)**

Eind juni 2007 werd het nieuw gebouw voor het dagcentrum in gebruik genomen. Dit gebouw creëerde heel wat meer mogelijkheden naar activiteiten toe die we de komende jaren verder willen uitbouwen. We denken dan in eerste instantie aan de 3 ateliers, winkel, inrichten van de snoezelruimte ,enz..

Door deze nieuwbouw kunnen we beter inspelen op de noden en laatste trends in de gehandicaptensector.

Een uitbreiding van erkenning door het Vlaams Agentschap voor Personen met een handicap (VAPH) dringt zich meer en meer op door de stijgende vraag van opnames in dagcentra omdat er nu op de wachtlijst een overtal is. Deze uitbreiding werd aangevraagd en kan worden gerealiseerd zonder extra bouwkosten.

Intussen zal het dagcentrum zijn performantie verder verbeteren binnen de kwaliteitsnormen en zal de budgethouder het nodige doen om het exploitatietekort tot een minimum te herleiden; ook de personeelsbezetting, -normen en – subsidiëringen (niet alleen vanuit VAPH) worden verder onder de loep genomen in 2011.

Wij wensen anderzijds de bestaande erkenning niet in het gedrang te brengen en dus zeker te behouden door een goed uitgebouwde werking met aandacht voor de doelgroep en hun mantelzorgers.

#### **III.3.2 Project Nachtopvang: Tehuis voor niet-werkenden (AC 8336)**

We merken bijna dagelijks een schrijnende en zelfs structurele nood aan nachtopvang ook in Menen en omstreken. We willen inspelen op die nood en hadden hiervoor bij het Vlaams Agentschap een erkenning en de middelen van de bouwsubsidies en werkingsubsidies aangevraagd.

Dit project kreeg in november 2011 de toezegging voor 6 plaatsen bezigheidstehuis (tehuis voor niet-werkenden) van de middelen vanuit het VAPH te Brussel met een krappe timing om een eerste ontwerp in te dienen.

Zo kunnen we op termijn (normaliter dient einde 2013 de exploitatie ervan te starten) hopelijk als OCMW aan de ouders (of wettelijke vertegenwoordigers) een totaalpakket aanbieden van zowel dag- als nachtopvang, zodat zij - als één van hen tijdelijk of voorgoed wegvalt - toch de zekerheid hebben - nu al - dat hun kind in zijn of haar vertrouwd milieu kan blijven. 2011 wordt op vlak van nachtopvang opnieuw een belangrijk jaar. We hebben alvast boekhoudkundig een activiteitencentrum aangemaakt in onze dienstenstructuur, omdat we ervan overtuigd blijven dat het opstarten van het project in 2011 moet kunnen als sluitstuk in Menen van onze werking in deze sector. De aanstelling van een ontwerper in het 1<sup>ste</sup> kwartaal 2011 en het indienen van het eerste dossier begin augustus 2011 is de concrete planning voor 2011.

### **III.4. De ondersteunende diensten : Algemeen Bestuur (AC 100- Alg, Pat), de Technische Dienst (AC 137), de Centrale Wasserij (AC 138) en de interne preventiedienst (AC 100/PRE)**

Deze diensten zullen (samen met de dienstverlenende sectoren) verder de evoluties van de wetgeving op de voet volgen met gekwalificeerd personeel ; zij zullen hun werking continu bijsturen volgens de noden van de dienstverlening en aldus ook hun werking op deze zorg onrechtstreeks afstemmen. Hoewel deze diensten niet steeds rechtsreeks in contact staan met de bevolking wordt desalniettemin veel gevraagd van hen om die “ondersteunende” houding wakker te houden en flexibel te blijven via vorming en coaching, ondanks de strakke budgettaire middelen die er zijn in 2011.

De nieuwbouw voor de Sociale en Centrale diensten aan de Noorderlaan kan de dienstverlening nog optimaliseren. Er zitten immers steeds meer diensten samen, wat de informatieverstrekking extern, maar ook intern ten goede komt en in de filosofie van het Sociaal Huis past. Via het duurzaam bouwen, hebben we als OCMW ook een voorbeeldfunctie hier. Er werd gewerkt met duurzame bouwmaterialen. Er blijft ook extra aandacht voor veiligheid en welzijn van de medewerkers en cliënteel. Het open karakter van het gebouw moet de toegankelijkheid en de drempel verlagen naar de bewoners van Menen, zodat de sociale dienstverlening die ons OCMW biedt naar iedere bewoner van Menen transparant blijft ondanks het feit dat we iets verder weg gelegen zijn van het Centrum van de stad.

De verschillende budgethouders (AC100, 137, 138 en sub AC 100 PREVENTIE) zullen ook in 2011 hun budget “taakstellend” bekijken en waar nog mogelijk optimaliseren gelet op het strakke keurslijf op budgettair vlak (zie verder onder punt III.1.7).

De centrale waterij zal nog tot einde april 2011 operationeel kunnen blijven (door de vertraging van de fasering van de nieuwbouw voor Andante).

## **III.5. Bespreking investeringen en desinvesteringen in 2011.**

### **III.5.1. Investeringsbudget 2011**

Het investeringsbudget 2011 wordt in totaal geraamd op € 607.500. Het investeringsbudget bestaat in 2011 uit 24 investeringsprojecten.

Hieronder geven we een overzicht van de belangrijkste nieuwe investeringen.

Voor AC 100 (Algemeen bestuur) is er een bedrag van € 15.000 voorzien voor de verdere afwerking van het kantoorgebouw aan de Noorderlaan. Op AC 100 worden ook alle informatica-investeringen voorzien voor de diverse diensten en instellingen voorzien (€ 70.000). Ook worden middelen voorzien voor aankoop van meubilair en inrichting van kantoren (€ 12.500).

Voor AC 8336 (project bezigheidstehuis voor gehandicapten) zijn er middelen voorzien voor de bouw van 6 plaatsen nachtopvang in het kader van project bezigheidstehuis (€ 232.500). Dit zal gefinancierd worden met enerzijds subsidies en anderzijds eigen middelen. Hier komen dus geen financiële kosten tegenover langs exploitatie-zijde.

Voor 83411-83412-83413 (drie woonzorgcentra) Er worden middelen voorzien voor de meest noodzakelijke en dringende werken aan de gebouwen en installaties, vooral naar veiligheid toe. Ook voor het vervangen van keukenmateriaal en medisch materiaal en tuinmeubilair. Voor alle investeringen in materiaal wordt erop toegezien dat deze materialen bruikbaar blijven in de nieuwe gebouwen. Voor het woonzorgcentrum Sint-Gerardus zijn er middelen voorzien voor aanpassingswerken aan de lift in het kader van de risicoanalyse van de lift die wordt uitgevoerd.

Voor AC8440 (de Extra- en Transmurale diensten) is de aankoop van 2 wagens voorzien. Vooreerst een wagen voor de Dienst Aangepast Vervoer en een bestelwagen voor de klusjesdienst voor het geval deze van de wasserij compleet uitvalt (overdracht investeringsbudget van 2010 weliswaar). Het betreft een liftbus voor de Dienst Aangepast Vervoer. Ook worden er middelen voorzien voor de aankoop van warmhoudkasten, wat noodzakelijk is voor het kunnen aanbieden van een goede en hygiënische dienstverlening in de dienst maaltijden aan huis.

AC 924 (Ouderenwoningen) en AC 922 (Sociale woningen): Hier worden voornamelijk middelen voorzien voor het uitvoeren van eventuele verbeteringswerken om de woningen in stand te houden.

AC 83422 (LDC Dorpshuis): Hier voorzien we middelen voor de aankoop van personalarmsystemen en dit in samenspraak met VZW Teledienst. Deze aankoop is volledig gesubsidieerd.

### **III.5.2. Desinvesteringen**

Het betreft voornamelijk verkoop van een handelshuis, hoeves en landbouwgronden, bij het einde van de pachtovereenkomst (eventueel door overlijden van pachter of opzeg door handelshuurder of pachter) of op aanvraag van de zittende pachter. In afwachting van de schatting en het vastleggen van vraag- of instelprijs door de Raad wordt in voorkomend geval voorlopig de waarderingsprijs uit de inventaris gehanteerd, tenzij dit intussen (na 33 jaar) op nul is gebracht.

We voorzien voor € 151.500 aan desinvesteringen. Hiervoor hebben we 16 projecten aangemaakt. Voor alle AC's (behalve AC100) werd een (eerder symbolisch) bedrag voorzien voor eventuele verkoop van goederen, gelet op de boekhoudkundige verwerking die dit vereist als dit gebeurt. Voor alle AC's wordt alsdus een bedrag voorzien voor de eventuele verkoop van (gebruikte) uitrustingsgoederen.

### III.6. De operationele doelstellingen van de Budgethouders in de context van het taakstellende karakter van hun Budget voor 2011.

Lijst van de steeds gebruikte afkortingen in de vakjes met cijfers hieronder bij elk AC;

- Het betreft cijfers "resultaat" (= uitgaven verminderd met de inkomsten) (R betekent dus "resultaat" cijfers; hier per AC dus):
- BW 2010= cijfers budget 2010 na de reeds goedgekeurde wijziging van het budget over 2010 (Raadsbeslissing van 12/10/2010)
- B2011= cijfers van het budget voor 2011 dat nu voorligt
- AC = activiteitencentrum

Opmerking: Het verschuiven van middelen sociale Maribel (personeelsubsidies) naar een ander AC of Sub-AC kan een verslechtering van het resultaat van een bepaald sub-AC - 832 tot gevolg hebben, hetgeen de cijfers zeker van AC's met veel personeel minder betrouwbaar maakt als men ze met een vorig jaar vergelijkt.

#### III.6.1. Algemeen bestuur (AC 100).

##### *Activiteitencentrum 100 – Centrale diensten van het OCMW en Privaat Patrimonium:*

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil	Slechter R %	Beter R %
100 ALG	-1.624.753,98	-1.818.469,38		-193.715,40	-11,92	
100 PAT	-28.239,80	-34.158,31		-5.918,51	-20,96	

#### Operationele doelstellingen

- **Nauw opvolgen van uitgaven door iedereen te sensibiliseren naar opportuniteit en verhouding prijs/kwaliteit van geplande of gevraagde aankopen.**
  - Specifiek : bij opmaak/ontvangst van iedere bestelaanvraag checken of de opportuniteit van de vraag werd bekeken en er een vergelijking prijs/kwaliteit gebeurde. Inspelen op (quantum-)kortingen waar mogelijk.
  - Meetbaar : iedere maal bij opmaak/ontvangst van bestelaanvraag.
  - Tijdsgebonden : evaluatie eind 2011.
- **Uitgaven voor abonnementen – beheersing van de kosten.**
  - Specifiek : verdere analyse van de bestaande abonnementen (al dan niet noodzakelijkheid van verschillende exemplaren, evoluties,...).
  - Meetbaar : nieuwe lijst van noodzakelijke abonnementen – na eventuele schrapping.
  - Tijdsgebonden : evaluatie eind december 2011 – doelstelling is om de uitgaven te beperken tot € 22 500.
- **Sensibilisering bij andere diensthoofden met betrekking tot kosten die een impact hebben op de uitgaven op AC 100.**

- Specifiek : diensten die kosten genereren voor AC 100 sensibiliseren, bv. kost van (onderhouds)contracten voortvloeiend uit en inbegrepen in aankopen via investeringsbudget of voortvloeiend uit beleidsbeslissingen met betrekking tot andere AC's.
- Meetbaar: op besprekingen hieromtrent dit punt aanhalen ten overstaan van de betrokken diensten. Bij vaststelling van kosten voor AC 100 voortvloeiend uit beslissingen/investeringsaankopen van andere diensten, evalueren of hier rekening mee werd gehouden door na te gaan of de budgettaire impact zo laag mogelijk werd gehouden.
- Tijdsgebonden: overzicht 2011.
  
- **Bijhouden van hoeveelheden van de meest courante bestellingen van kantoorbenodigdheden om zo op termijn tot een eventuele aanbesteding (en betere prijs) te komen van deze meest courante aankopen.**
- Specifiek : bijhouden van de bestellingen inzake kantoorbenodigdheden op een lijst.
- Meetbaar : met deze lijst, procedure starten voor aanbesteding voor de benodigdheden waar dit opportuun geacht wordt. Na prijsvergelijking van de offertes kan men vaststellen hoeveel men bespaart. Gebeurde in 2010 reeds voor papierwaren en drukwerk.
- Tijdsgebonden : evaluatie eind 2011.
  
- **Blijven opvolgen kosten GSM – controle op privé-gesprekken.**  
 Specifiek : Er werd einde 2010 beslist om over te schakelen op een ander "systeem" in samenwerking met Proximus dat toelaat de privé-kosten beter te scheiden van de kosten gerelateerd aan het werk en efficiënt te laten vereffenen. Het merendeel van de gebruikers krijgt zo een vast budget aan te wenden voor beroepsdoeleinden. Dit zou moeten leiden tot een besparing van +/- € 5000 op jaarbasis.
- Meetbaar : evaluatie kosten OCMW n.a.v. budgetopvolging.
- Tijdsgebonden: juli 2011 – evaluatie na 6 maanden ; eind 2011 : evaluatie na 1 jaar.
  
- **Ontvangsten privaat patrimonium (vnl. hoeses en landbouwgronden) opvolgen.**
- Specifiek : Opvolgen ontvangsten uit pachten/huren – indexeringen en mogelijke verhogingen.
- Meetbaar : Periodiek opvolgen n.a.v. budgetopvolging
- Tijdsgebonden : oktober 2011.

**Activiteitscentrum 100 – SubAC: AC Pre Preventie en Welzijn op het Werk (PBW) en Informatie-veiligheid:**

Interne facturatie	BW2010	B2011		Vershil		Slechter R: %	Beter R:%
100 PRE	-91.983,70	-95.454,37		-3.470,67		-3.77%	

\*: betreft bedragen die intern worden doorgefactureerd naar alle andere AC's (het resultaat van een ondersteunend AC is in feite altijd nul).

AC 100/PRE wordt vanaf 2010 als een ondersteunende dienst beschouwd en wordt bijgevolg volledig via interne facturatie doorgefactureerd naar de andere AC's.

Strategische doelstelling IDPBW (interne dienst voor preventie en bescherming op het werk)

De van oudsher strategische doelstelling is en blijft het **voldoen aan de elementaire wettelijke bepalingen inzake welzijn op het werk, waardoor uitval van personeel hetzij door ongevallen, ziekte, fysieke of psychosociale overbelasting tot een minimum wordt herleid**

Zoals blijkt uit de strategische analyse van het eigen beleidsdomein is er al een heel wat expertise opgebouwd, maar nieuwe wettelijke bepalingen blijven een dynamisch gegeven.

In eerste instantie dient het OCMW Menen er dan ook voor te zorgen dat ze zo snel mogelijk daarop inspeelt, zodanig dat al haar diensten en instellingen voldoen aan de meest elementaire zaken inzake de reglementering rond welzijn op het werk. Dit zowel op organisatorisch als uitvoerend vlak. De IDPBW (interne dienst voor preventie en bescherming op het werk) heeft daarbij een belangrijke ondersteunende en adviserende rol, maar ook niet meer dan dat. De opmaak en uitvoering van het interne welzijnsbeleid blijft juridisch de verantwoordelijkheid van de werkgever (de Raad) en de leidinggevenden. Om die reden is het welslagen van deze eerste strategische doelstelling in belangrijke mate afhankelijk van de steun van de raad en de inspanningen ter zake van alle leidinggevenden. Verwachtingen voor 2011: tot 10% minder ziekteverzuim t.o.v. 2010.

Een van die **nieuwe wettelijke bepalingen inzake het alcohol, drugs en rookpreventie beleid** (CAO 100) zal in 2011 zijn invulling zien, in de vorm van een aangepast arbeidsreglement. Waar vroeger de nadruk op de repressieve aanpak lag worden vanaf 2011 de accenten gelegd op het preventieve en curatieve luik van ons "middelenbeleid". Ook hier is een belangrijke taak weggelegd bij de preventieadviseur die als trekker de werkgroep 'middelenbeleid' de leidinggevenden zal adviseren en bijstaan in deze nieuwe aanpak. Ook hier verwachten wij dat 4 tot 5 personeelsleden met ons rookstopprogramma een gezonder en dus productievere levensstijl zullen aannemen.

Daarnaast heeft de dreiging van een griep пандemie in 2009 ervoor gezorgd dat de Preventieadviseur een coördinerende en telkens weerkerende en waakzame taak toebedeeld kreeg over het **Business Continuïty Plan**; gekoppeld daaraan zal de preventiedienst toezien op het beheer van een aantal hygiënemaatregelen en het bijhorende aankoop van ontsmettende middelen . Met ons inentingsprogramma verwachten wij dat een 100 tal personeelsleden minder zullen uitvallen door het griepvirus . Het aangehouden beleid "handhygiëne" moet op zijn beurt een extra 50 personeelsleden verder aan de slag kunnen houden.

Daarnaast is de preventieadviseur ook de **taak van veiligheidsconsulent** toebedeeld, wat inhoudt dat er op het vlak van informatieveiligheid een beleid zal moeten worden opgesteld dat voldoet aan de **minimale veiligheidsnormen opgelegd door de PODMI (Overheidsdienst voor maatschappelijke integratie)**. Ook daar ligt een doelstelling om dit beleid operationeel te krijgen tegen medio 2011.

In 2010 kreeg de preventieadviseur **naast de taak van interne energiedeskundige ook de opdracht van externe energiedeskundige**. De doelstelling voor 2011 ligt daar om bij de verhuur en eventueel verkoop van woningen en ouderenflats de energieprestatie certificaten verder in eigen beheer aan te maken. In de rand van deze materie engageert de preventieadviseur zich om de woonzorgcentra, LDC's en andere diensten bij te staan in hun streven naar een verminderd energiegebruik. Geschat wordt dat kleine aankopen en adviezen (na een maximale terugverdientijd van 5 jaar) het energiebudget met 10% moet kunnen dalen.

In 2010 werd de preventieadviseur aangesteld als **bouwcoördinator tijdelijke en mobiele bouwplaatsen ontwerp en verwezenlijking( Herstellingswerken Noodtrap WZC de Feniks)** waarbij de preventieadviseur i.s.m. architecten het welzijn van zowel aannemers als eigen personeel tijdens deze werken (n 2011) optimaal gewaarborgd en gemanaged wordt. In 2011 zal hetzelfde gebeuren n.a.v. de planning voor het bezigheidstehuis gehandicapten.

De klassieke doelstellingen zoals Dynamisch Risicobeheersingssysteem(DRB) blijven actueel. De dienst IDPBW blijft in 2011 zijn katalyserende rol opnemen, en de hiërarchische lijn er toe aanzetten om het belang van deze dynamiek in te schatten en te hernemen. Communicatie-initiatieven die n.a.v. een vroegere welzijnsenquête(in 2000 nulmeting)werden vooropgesteld en al dan niet nog lopende zijn, worden geïnventariseerd en geanalyseerd. Indien de mogelijkheid zich aanbiedt kan er voldaan worden aan de wens van Provikmo om een nieuwe welzijnsenquête te houden, doch op dezelfde manier als de nul-meting in 2000 zodat er een werkelijke follow-up (met vergelijkbare gegevens) kan gebeuren.

Ook het participatieve aspect van het DRB dient behouden en ev. versterkt te worden via de SOBANE werkgroepen, waar de IDPBW de sturende krachten vanuit de werkvloer zal blijven bijstaan, in het aanpakken van kleine problemen met een minimaal aan middelen en inspanningen. Het zoeken naar oplossingen voor iets complexere risico's wordt gestructureerd en gekanaliseerd naar hogere beslissingsniveaus, zoals hiërarchische lijn, Vast Bureau ,Raad....

**III.6.2. Technische Dienst (AC 137).**

Interne facturatie	BW2010 (*)	B2011 (*)		Vershil		Slechter R: %
AC 137	-387.938,01	-388.487,21		-489,20		-0,13%

(\*)Betreft: bedragen die intern worden doorgefactureerd aan de andere AC's die gebruik maken van de Technische Dienst ( het resultaat van een ondersteunend AC is in feite altijd nul)

**1<sup>ste</sup> strategische doelstelling: er wordt naar gestreefd om de uitgaven nog meer te beheersen en te beperken in de mate van het mogelijke.**

*Operationele doelstellingen: volgend budgetbeheersingplan wordt gehanteerd:*

AR uitgaven	maatregel
6000210: klein materieel + gereedschap	Aandacht voor onderhoud van gemeenschappelijk gebruikt materieel → langere levensduur. Nadruk op eigen verantwoordelijkheid voor gereedschap in eigen gereedschapskoffer → verlies beperken. Gemeenschappelijk materiaal wordt bewaard in afgesloten ruimte: een lijst moet afgetekend worden bij meenemen en terug brengen van het materiaal. De persoon die materieel meeneemt voor gebruik door andere diensten is zelf verantwoordelijk voor het terug bezorgen van dit materieel naar het magazijn in de Y. Serruysstraat .
6111400: Onderhoud en herstelling rollend materieel	Het klein onderhoud en reparaties van koetswerk van de bestelwagens wordt uitgevoerd in eigen beheer: er wordt zo weinig mogelijk beroep gedaan op de garage.
6120500: brandstof voertuigen	Het vervoer van en naar De Y. Serruysstraat dient zo efficiënt mogelijk te gebeuren en gecombineerd te worden, zodanig dat er zo weinig mogelijk nodeloze km gedaan worden. Er werd in de planvergadering de nadruk gelegd dat iedereen 's morgens heel goed dient te overwegen welk gereedschap hij nodig heeft voor de ganse dag. Er werd ook gevraagd aan de verschillende instellingen om oproepen voor de wachtdienst te beperken tot het noodzakelijke en de situatie eerst ter plaatse in te schatten, dit om nodeloze kilometers te vermijden.
6140700: telefoon en fax	Aandacht voor keuze toestel: beperken verkeer gsm → vast toestel en omgekeerd + beperken gsm-verkeer in het algemeen + het opvolgen van de individuele gsm-rekeningen met eventuele terugvordering van kosten gemaakt voor privé gebruik.

*Meting:* opvolging via nazicht standopgave exploitatiebudget

**2<sup>de</sup> strategische doelstelling: beperking van de personeelskost enerzijds en professionalisering anderzijds**

Gelet op de reeds uitgevoerde nieuwbouwprojecten/ renovatieprojecten ( Pelikaan, Indigo, Moderato, kantoorgebouw Noorderlaan, dorps huis Rekkem) en de op stapel staande nieuwbouwprojecten ( Andante, Ceres) met gesofisticeerde technieken en beheerssystemen, dienen nieuwe medewerkers een degelijk kennisniveau( C-niveau) te bezitten en over volgende technische vaardigheden te beschikken:

- Kunnen lezen en interpreteren van plannen (HVAC-plannen, Sanitaire plannen, Elektrische plannen, bouwplannen)
- Het kunnen gebruiken van PC-software van gebouwenbeheerssystemen
- Het interpreteren van alarmmeldingen en anomalieën
- Het maken van correcte foutanalyses en probleemoplossend kunnen optreden
- Het aanpassen en uitlezen van gegevens in elektrische sturingen
- Het interpreteren en weerleggen van technische info bij uiteenzettingen door firma's
- Het opmaken, bijsturen en opvolgen van meerjaren onderhoudsplannen voor gebouwen en installaties
- Het kunnen inschatten van risico's en hiervoor de nodige veiligheidsprocedures opstellen

In het meerjaren plan werden oorspronkelijk 2 functies( gebouwenbeheerder) hiervoor voorzien, respectievelijk in 2009 en 2010 (beide voorlopig nog niet ingevuld).

Om de personeelskosten hieraan verbonden te drukken en aangezien er op heden geen uitsluitel is over de aanvangsdatum van één van de nieuwbouwprojecten, wordt voorlopig geen gebouwenbeheerder voorzien in 2011. Dit betekent een besparing op de oorspronkelijk in het vorige meerjarenplan voorziene personeelskost voor 2011.

Ondertussen wordt gestreefd naar een zeer geleidelijke afbouw van D en E niveaus via vermindering door eindeloopbaan en op ruststelling: ook de activabaan werd vanaf juli 2010 gehalveerd en wordt vanaf juli 2011 geschrapt en niet opnieuw ingevuld wegens minder (schilder)werken nodig door meer nieuwe dan oude gebouwen momenteel; dit betekent terug voor 2011 een structurele besparing op de personeelskost.

*-Meetbaar:* via gegevens personeelsdienst.

*-Tijdsgebonden:* vanaf 1 juli 2011

**3<sup>de</sup> strategische doelstelling: het aantal overuren tot een minimum beperken.**

*Operationele doelstellingen:*

- Een adequaat periodiek onderhoud voorzien en het tijdig uitvoeren van kleine herstellingen zodat oproepen buiten de diensturen tot een minimum beperkt worden.
- Voldoende en vroegtijdig overleg met betrokken diensten zodat moeilijk in de werkuren in te plannen onderhoud, toch tijdens de diensturen kan uitgevoerd worden.

- Overleg met betrokken partners die activiteiten inrichten buiten de diensturen, ter evaluatie van meerwaarde van deze activiteiten tegenover de gevraagde inspanningen buiten de diensturen die deze activiteiten vergen.

*Meting:* regelmatig nazicht in prikklok.

#### **4<sup>de</sup> strategische doelstelling: het aanbieden van een kwalitatieve dienstverlening**

##### *Operationele doelstellingen:*

- Het bijwerken van de onderhoudsschema's van de 9 bestaande gebouwen van het OCMW (excl. Yvonne Serruysstraat zelf).
- Het opmaken van onderhoudsschema's voor de nieuwe gebouwen.
- Het nauwkeurig opvolgen van de opmerkingen bij voorlopige oplevering teneinde een conform en gebruiksvriendelijk gebouw af te leveren.
- Het correct en binnen aanvaardbare tijd afwerken van aangevraagde werken

*Meting:* regelmatig nazicht en opvolgen van de ingevulde onderhoudsschema's en navraag in Technisch Multilateraal Overleg

#### **5<sup>de</sup> strategische doelstelling: interventies door externe firma's tot het strikt noodzakelijke beperken**

##### *Operationele doelstellingen:*

- Gerichte vorming voorzien in het kader van het gericht benutten van de competenties binnen de dienst.
- Bij aanwerving de juiste competenties in huis halen, rekening houdend met de evoluerende technologieën.

*Meting:* opvolging facturen.

### **III.6.3. Centrale Wasserij (AC 138).**

Interne facturatie	BW2010	B2011		Vershil	Beter R:%
AC 138	-106.953,40	-75.879,77	(*)	(**) +31.073,63	(**) +29,05%

(\*)Betreft: bedragen die intern worden doorgefactureerd naar de AC's die er gebruik van maken ( het resultaat van een ondersteunend AC is in feite altijd nul)

(\*\*) 2011: slechts ± 5 maand werking i.p.v. 12 in 2011

In de loop van de eerste helft van het werkjaar 2011 houdt de centrale wasserij op te bestaan als tewerkstellingsproject in functie van de afbraakwerken om de start van het bouwen van een nieuw woonzorgcentrum mogelijk te maken.

Dit betekent concreet dat er enkel voor de eerste twee trimesters van het werkjaar 2011 een beperkt budget moet voorzien worden om de verdere optimale werking van de centrale wasserij te kunnen garanderen. Er worden in dit kader dan ook geen investeringen meer voorzien in 2011.

Het personeelsbestand van de centrale wasserij zal, als voorbereiding tot de sluiting, niet worden afgebouwd teneinde tot aan de concrete sluiting de steeds geleverde service en kwaliteit aan de gebruikers te kunnen blijven garanderen.

De Centrale Wasserij bouwde doorheen verschillende jaren reeds meerdere controlesystemen in teneinde het water- en energieverbruik nauwlettend in het oog te houden en onregelmatigheden daaromtrent tijdig op te sporen. Deze maandelijkse controles, waarbij water-, gas- en elektriciteitsverbruik worden afgelezen en genoteerd, worden ook tot de concrete sluiting van de centrale wasserij in 2011 steeds opnieuw uitgevoerd.

Er wordt reeds jaren gewerkt met een systeem van automatische dosering van wasproducten met als doel overdosering te vermijden. In 2008 werd een vereenvoudiging doorgevoerd door het verminderen van het aantal producten gebruikt door de wasserij. Het productverbruik wordt verder nagezien teneinde ook hier onregelmatigheden tijdig op te sporen.

Het einde van het werkjaar 2010 en het begin van het werkjaar 2011 zal in het teken staan van een goede voorbereiding van de overstap naar het uitbesteden van het wassen van het linnen. Tijdig opgestart en regelmatig overleg met alle betrokken actoren wordt en zal georganiseerd worden met als doel een vlot verlopende overstap met een minimum aan ongemakken voor onze gebruikers.

### III.6.4. Sociale Dienstverlening in de ruime zin van het woord(AC 832).

#### *Over het Budget van AC 832- ALG (Algemeen):*

	R BW2010 (*)	R B2011 (*)	Vershil	Slechter R:%	Beter R:%
832 ALG	-1.165.344,84	-1.149.206,78	+16.138,06		+1,38

In 2010 is het aantal leefloondossiers gedaald. Dit is wel een merkwaardig fenomeen, omdat overall elders het leefloonaantal toeneemt. Onze inspanningen voor tewerkstellingen art. 60 moeten we dus blijven aanhouden waardoor de uitstroom structureel hoog blijft in de hoop dat de instroom begint te dalen stilaan.

In Menen kennen we anderzijds wel een enorme toename van de steun aan vreemdelingen. De woningen, die vroeger ingenomen werden door minder gegoeden van elders, worden nu blijkbaar in huur genomen door vreemdelingen. Dit is toe te schrijven aan het zeer grote aantal ontvankelijkheidsbeslissingen (door Brussel) van de verzoeken om medische regularisaties enerzijds en de verzaaging van het federale opvangnetwerk anderzijds.

Op 31 oktober 2010 noteerden we 88 dossiers equivalent leefloon (tegenover 51 op hetzelfde tijdstip in 2009). Dit betekent een bijzondere belasting voor de sociale dienstverlening en de eraan verbonden administratie. De communicatie (qua taal) verloopt dikwijls zeer moeizaam en in het verlengde van de financiële steun komen de mensen aankloppen met veel andere vragen (attesten allerhande, kaarten voor 't Toemaatje, medische kaart, treintickets, bons kringloopwinkel, studietoelagen...). We zijn intussen een derde lokaal opvanginitiatief van

twee plaatsen aan het inrichten. Het huis bevindt zich in de Leopoldstraat 105. Hierdoor krijgen we extra subsidies om een supplementaire halftijdse kracht (contractueel) grotendeels goedmaakt. Deze halftijdse kracht wordt ingezet om de grote toestroom van vreemdelingen te beheersen.

De hogere energie- en huurtoelagen hebben geen verhoging van deze specifieke budgetten teweeggebracht.

De toepassing van de steunschaal zal in 2011 verder wat minder automatisch gebeuren, met meer in-vraag-stelling geval per geval. In 2011 wordt arrondissementeel – met ondersteuning van het streekhuis – uitgezien naar een zekere eenvormigheid bij de berekening van aanvullende steun. Voor bijna alle mogelijk denkbare gezinstypes is een budgetstandaard ontworpen, een soort referentiebudget als het ware en die budgetstandaarden benaderen allemaal de armoedegrens in België, naar Europese afspraak vastgelegd op 60% van het mediaan inkomen. Vanuit de studie van budgetstandaard of referentiebudget wordt een eenvoudig werkinstrument ter beschikking gesteld, waarop we de gezinssituaties kunnen invullen met inkomsten en uitgaven. Als eindresultaat kunnen we dan het inkomen van gezinnen vergelijken met het referentiebudget en onze eigen steunverlening afwegen tegenover het tekort volgens het referentiebudget. Vanaf februari 2011 willen we in een eerste fase deze denkoefening maken: dus een systematisch bekijken van onze steunverlening tegenover het verschil volgens het referentiebudget. Nadien kan dan het arrondissementeel overleg beginnen over de overeenstemming van de schalen voor aanvullende steun.

De uitgaven voor treintickets zijn aanzienlijk gedaald. We zijn veel selectiever en verlenen enkel nog tickets om mensen toe te laten noodzakelijke formaliteiten te vervullen. Eenmalige uitzonderingen worden behandeld als dringende steun en uitzonderingen met een relatief permanent karakter (kliniek- en gevangenisbezoeken, bezoekrecht kinderen...) worden voorgelegd aan het bijzonder comité. De politie van Menen heeft vanaf 1 december 2010 zelf een contract met de NMBS onderschreven. Vanaf die datum schrijft de politie dus geen tickets meer uit binnen het contract van het OCMW noch binnen het budget van het OCMW.

De zitdagen in de lagere scholen van Menen blijven voorlopig gehandhaafd in de deelgemeente Menen zelf. Een paar scholen haakten af, maar de sociale dienst (algemene dienst en preventie) vindt het initiatief toch zinvol. Specifieke aandachtspunten zijn de onbetaalde schoolrekeningen en de aanvragen om studietoelagen. De scholen in Lauwe, Rekkem en de Barakken worden voorlopig niet meer betrokken, omdat we die taak invulden via vervanging van loopbaanverminderingen en deze loopbaanverminderingen nu zijn weggefallen maar dit wordt opgevangen door de maatschappelijke werker in het LDC Dorpshuis te Rekkem.

De opvolging van de subsidies blijft een belangrijk aandachtspunt. Voor de leeflonen geeft iedere maatschappelijk werker afzonderlijk zijn gegevens door aan de POD Maatschappelijke Integratie. Daarnaast zijn er nog de steun aan vreemdelingen (wet van 2 april 1965), ambulante zorgen en hospitalisaties (wet van 2 april 1965), installatiepremies voor inkomens sociale zekerheid, de stookoliepremies en onze lokale opvanginitiatieven voor asielzoekers.

Een nieuwe regeling om als OCMW tegemoet te komen aan precare situaties, is deze waarbij gezinnen en alleenstaanden in de winter moeilijkheden ondervinden om hun budgetmeter gas of elektriciteit op te laden. Het OCMW kan 70% van de tegemoetkomingen terugvorderen

van de sociale leverancier. De overige 30% valt ten laste van het OCMW of kan terug gevorderd worden van de beneficianten van deze bijstand. De regelgeving is pas eind november 2010 ingevoerd. Voor precare situaties zullen we dus een beroep moeten doen op deze nieuwe mogelijkheid. Binnen het ambtsgebied van Eandis heeft Menen – proportioneel bekeken tegenover het bevolkingscijfers – het meest LAC-dossiers (Lokale Advies Commissie). In 2010 in een begin gemaakt van de voorbereiding en opvolging van de lokale adviescommissie (gezinnen vooraf telefonisch contacteren, huisbezoeken brengen, verduidelijking geven na genomen advies, bemiddelen met schuldbemiddelaars...). Die taak is opgenomen via vervanging van loopbaanverminderingen: deze vervangingen zijn weggevallen en helaas ook de voorbereiding en opvolging van de lokale adviescommissie.

***Over het Budget van SubAC 832-CO (Woonzorg en Crisisopvang en Buurtopbouwwerk):***

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil	Slechter R:%	Beter R:%
SubAC 832 CO	-220.944,96	-226.725,32		-5.780,36	-2,62	

**Doelstelling : Bezetting van bestaande doorgangswoningen n.a.v. bezettingsgraad en de daaraan verbonden kosten**

Specifiek : 5 wooneenheden vanaf november 2010

Meetbaar : de bezettingsgraad van deze doorgangswoningen kan niet voorafgaandelijk berekend worden, maar een tendens naar verlaging is zichtbaar sedert 2008. De uitgaven voor nutsvoorzieningen worden nauwzettend opgevolgd alsook de uitgaven voor onderhoud en kleine herstellingen. De kosten voor de bewoners worden laag gehouden, maar volgen de consumptieprijzen .

Realistisch : blijvende investering in een intensieve woonbegeleiding en volgens de criteria voor opname in team beslist

Tijdsgebonden : registratie van bezettingsgraad van een doorgangswoning en verhoging van bezettingsvergoeding sedert januari 2010 en verder in 2011

**Doelstelling : Uithuiszetting voorkomen en samenwerking met sociaal patrimonium in Menen**

Specifiek : voorkomen van uithuiszetting uit sociaal patrimonium van bouwmaatschappij en OCMW via huurbegeleiding en woonzorg (langdurige en intensieve woonbegeleiding)

Meetbaar : geen uithuiszettingen in 2011 tenzij omwille van herhaaldelijke huurachterstallen

Aanvaardbaar : samenwerkingsovereenkomst rond verhuring van sociaal patrimonium correct opvolgen mits duidelijke communicatie bij huurachterstallen door alle betrokken diensten.

Samenwerking met andere sociale diensten (budgetzorg, algemene dienstverlening)

Realistisch : huurinkomsten apart houden van andere inkomsten

Tijdsgebonden : maandelijks overzicht van huurgelden via listings

**Doelstelling : Netwerkvorming met andere diensten**

Specifiek : -OCMW Menen is actief lid als ambulante dienst van het Regionaal Crisisnetwerk van de regio Kortrijk

- Woonzorgteam is actief in het Netwerk Gezinsondersteuning van Menen
- Een deelname aan het (inter-)gemeentelijk woonoverleg
- Deelname aan FRGE (uitbouw van Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost) voor eigen cliënteel (nieuw in Menen).
- Samenwerking met externe diensten die werken rond woonbegeleiding.

Aanvaardbaar: Werk en bijkomende overlegmomenten worden verdeeld onder de teamleden.

**Doelstelling: Contacten leggen met beide bouwmaatschappijen en die actief zijn te Menen over**

- Mogelijkheden worden onderzocht naar uitbreiding van woonzorg naar de Bouwmaatschappij van Lauwe en Rekkem: uitbreiding en financiële haalbaarheid woonzorg bespreken met beide Bouwmaatschappijen

**Over het Budget van SubAC 832- SK (Sociale Kruidenier : het Toemaatje):**

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil	Slechter R %	Beter R %
SubAC 832 SK	-33.598,90	-35.274,24		-1.675,34	-4,99	

**Doelstelling : Werkingskosten voor verdeling noodpakketten voor OCMW cliënten status quo houden, ondanks de verhoogde consumptieprijzen**

Specifiek : responsabiliseren van verantwoordelijken binnen het arbeidszorgproject

Meetbaar : registratie van noodpakketten alsook van klanten per maand

Aanvaardbaar : stijging van aantal cliënten is afhankelijk van stijging aantal steunenieters en stijging van het aantal mensen die begeleid in de sociale diensten van het OCMW, de enige diensten die de toegangskarten uitreiken.

Tijdsgebonden : halfjaarlijks overzicht van werkingskosten

Alsook arbeidszorgproject van Veerkracht4, vzw Sociale Werkplaats  
Karten zijn 6 maanden geldig en financiële situatie wordt herzien.

**Over het Budget van SubAC 832-ST (Sociale Tewerkstelling en instapmodule):**

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil	Slechter R:%	Beter R:%
SubAC 832 ST	-900.861,80	-826.656,68		+74.205,12		+8,24

**Doelstelling : Werkingskosten voor sociale Werkplaats V4**

Meetbaar : vaste betoelaging op basis van budget en jaarafrekening; vermindering van de subsidie en VZW Veerkracht 4 met het gedeelte dat vroeger aan de VZW SVK werd doorgestort;

**Doelstelling : trajectbegeleiding ingebed in Lokale Werkwinkel (LWW) Menen-Wervik**

Specifiek : 1,5 VTE maatschappelijk werk trajectbegeleiding in de Lokale Werkwinkel, zowel voor klanten van Werkwinkel als voor cliënten van sociale diensten van het OCMW

Meetbaar : registratie van trajectbegeleidingen

Realistisch : dienstverlening via basisdienstverlening (via permanentie binnen LWW);  
Trajectbegeleiding voorafgaande en na een tewerkstelling in kader van werkervaring;  
specifieke afspraken onder partners van de Lokale Werkwinkel

**Doelstelling : trajectbegeleiding van tewerkstellingen in art.60&7 contracten**

Specifiek : 60 personen tewerkstellen in het kader van werkervaring, onder contract art.60&7, ook in het kader van het Interreg4 – project met Wallonië & Frankrijk en beleidsorganen.

Meetbaar : maximale benutting van verschillende subsidiekanalen, o.a. via sociale economie

Aanvaardbaar : 1/3 van genietters leefloon activeren in een opleidings –en tewerkstellings-traject.

Realistisch : registratie op jaarbasis en maandelijkse overzichten voor alle betrokken diensten

**Doelstelling : opleiding voorafgaandelijk aan tewerkstelling of in kader van verhoging van competenties wordt gestimuleerd**

Specifiek : maandelijks betaling van kosten gedaan voor cliënten van OCMW in opleiding, vooropleiding, ook vervoerskosten en kosten voor kinderopvang

Meetbaar : maandelijkse staten worden opgemaakt, vanuit de gegevens van de verschillende opleidingscentra en tewerkstellingsplaatsen, centraal beheerd

Aanvaardbaar : in kader van competentieverhoging is deze doelstelling zeer actueel

Realistisch : instroomcriteria specifiek voor OCMW –cliënteel uitgewerkt en beperkend, alsmede omwille van hoge vraag (hoge werkloosheid, weinig werk)

Tijdsgebonden : opleiding en vooropleiding staan in perspectief van tewerkstelling; Interreg4-project: april 2011 - april 2014

**Doelstelling : onkostenvergoeding voor Arbeidszorgmedewerkers**

Specifiek : in kader van vorige doelstelling wordt ook een onkostenvergoeding gegeven aan mensen die een zinvolle tijdsbesteding uitvoeren in arbeidszorg, bij gebrek aan competenties om direct ingeschakeld te worden op de arbeidsmarkt.

Meetbaar : op basis van maandelijkse staten van gepresteerde uren

Realistisch : enkel voor arbeidszorgprojecten van Menen en voor cliënten van de sociale dienst Algemene Dienstverlening en Preventie

**Doelstelling : PWA vergoedingen, om dienstverlening in piekmomenten kwalitatief hoog te houden**

Specifiek : PWA (Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap) tewerkstelling in alle instellingen van het OCMW en in het Toemaatje

Meetbaar : kwantitatieve invulling per jaar vastgesteld per dienst of instelling

Realistisch : bijkomende tewerkstelling in piekmomenten mogelijk maken

Aanvaardbaar : om de huidige besparingen op personeel te koppelen aan kwaliteit van de zorg.

Tijdsgebonden : beperking van budget , en daarom vaste verdeling per instelling

**Over het Budget van Activiteitencentrum SubAC 832-RS (Rechtshulp en Schuldbemiddeling):**

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil (*)		Beter R:%
SubAC 832 RS	-98.507,40	-47.651,42		+50.855,98		+ 51,63

Het systeem van opvolging van de wachtlijst en de werkljsten voor het BCTOB (Bijzonder Comité Thuis-, Ouderen- en Budgetzorg) is een van de mogelijke graadmeters voor de geleverde kwaliteit. Waar er vroeger meer tijd geïnvesteerd kon worden in het welslagen van het budgetbeheerdossier is er nu veeleer de neiging om het dossier gewoon af te sluiten en een volgende te starten om de wachtlijsten te ontlasten. Er moet zeker op toegezien worden dat de werkljsten niet ten koste gaan van kwaliteit van schuldbemiddeling waar vanuit de wetgeving extra ondersteuning geboden wordt.

De eenheid in de manier van werken binnen het computerprogramma “ budsoc” dient verder geoptimaliseerd te worden zodat er een vlottere overdracht van dossiers kan gebeuren tijdens de verlofperiodes. De vroegere werkwijzen van RS en GB zijn nog steeds niet verweven met elkaar op vlak van programmatuur.

**Over het Budget van Activiteitencentrum SubAC 832-SZ (Ouderenzorg):**

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil		Slechter R %
SubAC 832 SZ	-272.795,51	-301.930,96		-29.135,45		- 10,68

**□ Thuiszorgtoelage en appreciatietoelage**

Specifiek : De thuiszorgtoelage en appreciatietoelage zijn toelagen die bestaan om ouderen die net uit de boot vallen bij de Vlaamse zorgverzekering een alternatief te kunnen bieden zodat de ingeschakelde thuiszorgdiensten voor hen nog betaalbaar blijven.

Meetbaar : Bij de eerste aanvraag wordt nagegaan in hoeverre de aanvrager voldoet aan de gestelde voorwaarden. Vervolgens wordt jaarlijks geëvalueerd in hoeverre de rechthebbende nog steeds voldoet aan de voorwaarden voor het bekomen van een thuiszorgtoelage en appreciatietoelage. Bovendien worden de ouderen gevraagd om de maatschappelijk werker op de hoogte te brengen mochten er zich in de loop van het jaar wijzigingen voordoen in hun dossier van de Vlaamse Zorgverzekering.

Acceptabel : Het recht op deze toelagen is acceptabel indien de ouderen voldoen aan de gestelde voorwaarden.

Realistisch : Een jaarlijkse evaluatie van het recht op thuiszorgtoelage/appreciatietoelage is een realistisch gegeven vermits wij er mee rekening houden dat het inkomen en vermogen niet drastisch wijzigt binnen dergelijke vooropgestelde termijn. Mochten er zich toch wijzigingen voordoen rekenen wij erop dat de rechthebbende ons op de hoogte brengt van deze wijzigingen.

Tijdsgebonden : Een jaarlijkse evaluatie van het recht op thuiszorgtoelage/appreciatietoelage.

**□ Bijdrage in de verblijfskosten voor ouderen in woonzorgcentra en woningen/flats met dienstverlening.**

Specifiek : de bijdrage in de verblijfskosten voor ouderen in woonzorgcentra en woningen/flats met dienstverlening moet voorkomen dat sommige ouderen na het betalen

van de dagprijs/maandelijkse huurprijs te weinig over hebben om nog een menswaardig leven te leiden. Zonder de inbreng van het OCMW zouden sommigen omwille van die bestaansonzekerheid misschien niet kiezen om te verhuizen naar bovenstaande woonvormen en/of verzeilen in een precaire financiële situatie.

Meetbaar : Tijdens de intake kijkt de betrokken maatschappelijk werk (st) er het inkomen en vermogen goed na. Daarnaast ziet men na of de ouderen hun rechten (zoals hulp aan bejaarden, IGO) correct en in voldoende mate laten gelden. De nodige administratieve ondersteuning wordt hierbij aan hen geboden. De toegekende financiële tussenkomst wordt jaarlijks herzien.

Acceptabel : Toekenning van financiële tussenkomst wordt pas voorgesteld in het Bijzonder Comité Thuis-, Ouderen- en Budgetzorg na een grondige analyse van het financieel dossier. Op die manier proberen we ook binnen de vooropgestelde budgetten te blijven werken. Vooraleer een voorstel tot toekenning of weigering van financiële tussenkomst wordt ingediend is het belangrijk dat het voorstel gedragen wordt door het ganse team thuiszorg en ouderenzorg. Enkel door het sociale en het financiële aspect naast mekaar te leggen kan een voorstel dat door de ganse groep wordt gedragen ingediend worden.

Realistisch : Een jaarlijkse evaluatie van het recht op financiële tussenkomst is een realistisch gegeven (zie thuiszorgtoelage en appreciatietoelage).

Tijdsgebonden : Een jaarlijkse evaluatie van het recht op financiële tussenkomst.

□ **Bijdrage in de kosten van thuisbezorgde maaltijden (warme en/of vacuüm) en de maaltijden in lokaal dienstencentrum (LDC) 'Allegro'.**

Specifiek : Heel wat ouderen beschikken maar over een beperkt inkomen. Soms gaat een groot deel reeds naar huisvesting, energiekosten en geneeskundige zorgen. Veelal bespaart de oudere dan op een gezonde warme maaltijd, maar vergeet dat dit het risico verhoogt op (ernstige) gezondheidsproblemen. Het is een kerntaak van ieder OCMW om hier verder preventief in te investeren.

Meetbaar : Wanneer de vraag wordt gesteld om financiële tussenkomst te genieten voor de maaltijden aan huis of in het LDC, wordt nagegaan in hoeverre de oudere aan de gestelde steunprincipes voldoet. Indien dit laatste het geval is, wordt er voorgesteld om financiële tussenkomst toe te kennen. Financiële tussenkomsten voor mensen in behartigenswaardige situaties worden besproken binnen het team thuiszorg en ouderenzorg. De toegekende financiële tussenkomst wordt jaarlijks herzien.

Acceptabel : Toekenning van financiële tussenkomst wordt pas voorgesteld na een grondige analyse van het financieel dossier. Op die manier proberen we ook binnen de vooropgestelde budgetten te blijven werken. Vooraleer een voorstel tot toekenning of weigering van financiële tussenkomst wordt ingediend is het belangrijk dat het voorstel gedragen wordt door het ganse team thuiszorg en ouderenzorg. Enkel door het sociale en het financiële aspect naast mekaar te leggen kan een voorstel dat door de ganse groep wordt gedragen ingediend worden.

Realistisch : Een jaarlijkse evaluatie van het recht op financiële tussenkomst is een realistisch gegeven (zie thuiszorgtoelage en appreciatietoelage).

Tijdsgebonden : Een jaarlijkse evaluatie van het recht op financiële tussenkomst.

□ **Tussenkomst genietters klusjesdienst aan huis (50 - plussers met thuiszorg, OCMW - cliënteel, bewoners van eigen sociale huisvesting).**

Specifiek : Gezien er toch wel verwacht werd met de opbrengsten van deze dienstverlening de tekorten van het sociaal tewerkstellingsproject binnen de lokale diensteneconomie te beperken, vormt het vastgestelde tarief per uur van de klusjesdienst voor heel wat ouderen

die over een beperkt inkomen beschikken toch een probleem. Het is echter een belangrijke taak van het OCMW om ouderen de nodige zorg, concreet onderhoudswerken, herstellingswerken aan de woning ..., in hun eigen omgeving te kunnen bieden zodat zolang mogelijk zelfstandig wonen als basisdoelstelling bereikt wordt. Cliënten van de algemene dienstverlening en eigen sociaal patrimonium kunnen ook beroep doen op onze klusjesdienst. Ook hier is immers belangrijk dat OCMW - cliënteel op een betaalbare manier noodzakelijke reparaties aan de woning kan laten uitvoeren.

Meetbaar : Wanneer de vraag wordt gesteld om financiële tussenkomst te genieten voor de gedane klusjes aan huis, wordt nagegaan in hoeverre de oudere aan de gestelde steunprincipes voldoet. Indien dit laatste het geval is, wordt er voorgesteld om financiële tussenkomst toe te kennen. Financiële tussenkomsten voor mensen in behartigenswaardige situaties worden besproken binnen het team thuiszorg en ouderenzorg/team sociale dienst van de regio. De toegekende financiële tussenkomst wordt jaarlijks herzien. Bovendien probeert de betrokken maatschappelijk werk(st)er een inschatting te maken van de noodzaak van het uitvoeren van een welbepaalde klus. M.a.w. enkel voor een noodzakelijke klus kan financiële tussenkomst worden toegekend.

Acceptabel : Toekenning van financiële tussenkomst wordt pas voorgesteld na een grondige analyse van het financieel dossier. Op die manier proberen we ook binnen de vooropgestelde budgetten te blijven werken. Vooraleer een voorstel tot toekenning of weigering van financiële tussenkomst wordt ingediend is het belangrijk dat het voorstel gedragen wordt door het ganse team thuiszorg en ouderenzorg/team sociale dienst van de regio. Enkel door het sociale en het financiële aspect naast mekaar te leggen kan een voorstel dat door de ganse groep wordt gedragen ingediend worden.

Realistisch : Een jaarlijkse evaluatie van het recht op financiële tussenkomst is een realistisch gegeven (zie thuiszorgtoelage en appreciatietoelage).

Tijdsgebonden : Een jaarlijkse evaluatie van het recht op financiële tussenkomst.

#### □ **Tussenkomst voor de genietters van de dienst aangepast vervoer.**

Specifiek : Om mensen de mogelijkheid te kunnen bieden beroep te doen op de dienst aangepast vervoer blijft de tussenkomst voor genietters van de minder - mobiele - centrale een belangrijke vorm van financiële tussenkomst. Tot nu is het bedrag aan financiële tussenkomst zeker niet gestegen. Toch mag dit steunprincipe niet afgeschaft worden gezien er nog steeds ouderen zijn die geen gebruik willen maken van deze vorm van dienstverlening omdat de kosten op die manier voor hen te hoog oplopen.

Meetbaar : Wanneer de vraag wordt gesteld om financiële tussenkomst te genieten voor de dienst aangepast vervoer, wordt nagegaan in hoeverre de oudere aan de gestelde steunprincipes voldoet. Indien dit laatste het geval is wordt er voorgesteld om financiële tussenkomst toe te kennen. Financiële tussenkomsten voor mensen in behartigenswaardige situaties worden besproken binnen het team thuiszorg en ouderenzorg. De toegekende financiële tussenkomst wordt jaarlijks herzien.

Acceptabel : Toekenning van financiële tussenkomst wordt pas voorgesteld na een grondige analyse van het financieel dossier. Op die manier proberen we ook binnen de vooropgestelde budgetten te blijven werken. Vooraleer een voorstel tot toekenning of weigering van financiële tussenkomst wordt ingediend is het belangrijk dat het voorstel gedragen wordt door het ganse team thuiszorg en ouderenzorg. Enkel door het sociale en het financiële aspect naast mekaar te leggen kan een voorstel dat door de ganse groep wordt gedragen ingediend worden.

Realistisch : Een jaarlijkse evaluatie van het recht op financiële tussenkomst is een realistisch gegeven (zie thuiszorgtoelage en appreciatietoelage).

Tijdsgebonden : Een jaarlijkse evaluatie van het recht op financiële tussenkomst.

□ **Bijdrage in de kosten voor thuisverzorging/poetshulp.**

Specifiek : Thuis blijven wonen is voor heel wat ouderen hun grootste wens. Voor zorgbehoefte ouderen in een thuissituatie betekent dit dat de zorgverstrekkers aan huis moeten komen. De optelsom van deze kosten maakt het soms financieel ondraaglijk. Voor het OCMW is het tevens belangrijk deze ouderen te helpen gezien een opname in een woonzorgcentrum soms niet gewenst noch aangewezen is en gezien de financiële tekorten dan nog groter zouden zijn, niet alleen voor betrokkene maar ook voor het OCMW (via de ondersteuning naar de maandelijkse rusthuisfactuur voor lage inkomens). Daarnaast zien we dat de wachtlijsten voor onze intramurale zorg voor de licht zorgbehoevenden steeds langer worden: thuiszorgondersteunend werken blijft hoe dan ook belangrijk.

*Over het Budget van Activiteitencentrum SubAC 832-GB (Grove Budgettering):*

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil (*)		Slechter R %
SubAC 832 GB	-44.741,45	-81.626,92		-36.885,47		- 82,44

**Doelstelling : uitbouw dienst budgetzorg, ten dienste van cliënten met een grote schuldenlast**

Specifiek : zware schuldenlast van cliënten sociale dienst algemene dienstverlening vraagt specifieke begeleiding

Meetbaar : registratie in wachtlijst en in werkljsten van maatschappelijke werk(st)ers

Aanvaardbaar : zeer grote vraag, en anderzijds geen uitbreiding gepland van de Dienstverlening (momenteel op 5,25 VTE)

Realistisch : wordt momenteel samengevoegd met kosten 832/RS, erkende schuldbemiddelingsdienst (zie hoger)

Tijdsgebonden : verlaging van wachttijd in de wachtlijst wordt nagestreefd (zie SubAC 832/RS)

**Doelstelling : beheer van subsidies voor Sociale en Culturele Participatie van cliënten**

Jaarlijks wordt aan elk OCMW een budget gegeven om de participatie van het cliënteel aan sociale, sportieve en culturele activiteiten te verhogen(vanuit de POD Maatschappelijke Integratie).

Dit budget wordt binnen de richtlijnen van het subsidiereglement optimaal gebruikt, en ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

### III.6.5. Sociale woningen (AC 922) en Ouderenwoningen (AC 924)

#### *Activiteitencentrum 922 - Sociale woningen*

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011	Vershil	Slechter R:%	Beter R:%
922 RM	91.088,29	111.230,34	+20.142,05		+22,11
922 WK	-20.325,51	-19.578,10	+747,41		+3.68

De huurbegeleidingen door een maatschappelijk werkster kunnen de huurachterstand in grote mate beperken; deze inspanning dient zeker bestendig te worden. Er wordt gepoogd om het bedrag van de huurachterstand op het eind van 2011 met 10% te verminderen.

Tevens wordt er meer nagezien dat de sociale woningen ook effectief bewoond worden en niet alleen gebruikt worden voor het verkrijgen van een domicilieadres om een vervangingsinkomen te kunnen aanvragen.

De maanden leegstand blijken nog steeds een heikel punt waar een extra inspanning dient geleverd te worden zowel wat de Meibloem als wat de sociale woningen betreft. Eén maand leegstand (waarin ook meteen de woongelegenheden kan gereedgemaakt worden voor de nieuwe huurder bij de huurderswissel) moet binnen de mogelijkheden liggen. Het polsen naar de werkelijke interesse in hoofde van de kandidaat - huurders vóór de toewijzing zou mogelijks ook de leegstand kunnen beperken alsook het aanschrijven van meerdere kandidaten bij iedere toekomstige nieuwe verhuring.

Er werd in de loop van 2010 een nieuw registratiesysteem voor de herstellingsaanvragen en de desbetreffende facturatie opgesteld dat verder bestendig zal worden en eventueel nog verfijnd en geoptimaliseerd; onnodige tussenstadia zonder meerwaarde zijn eruit gelicht. De nieuwe manier van werken laat de budgethouder toe de nodige controle uit te voeren en de inkomsten te maximaliseren. Er wordt tevens geopteerd voor het opnieuw mogelijk worden van het factureren van een half uur werk in plaats van de minimumduur van een uur werk. Zo wordt getracht om de huurders te sensibiliseren om een herstelling niet uit te stellen. We hopen hiermee de levensduur van de diverse installaties te verlengen. Eenzelfde systeem dient nog opgesteld te worden teneinde de afrekening van de huurwaarborgen vlot en dienstenoverstijgend te doen verlopen. Dit systeem laat ook toe de kwaliteit van de dienstverlening na te gaan wat de snelheid van interventie betreft. Er wordt gepoogd om de wachttijd voor dringende interventies tot maximum 1 dag te herleiden, niet-dringende aanvragen zouden moeten kunnen behandeld worden binnen de week na aanvraag.

De zogenaamde optimalisering van het gebruik van dezelfde wagen die tot voor kort alleen voor AC 922 bestemd was ( maar nu door AC 8440 - Extra en transmurale zorg overgenomen ) resulteert duidelijk in een verminderde flexibiliteit en langere wachttijden voor het uitvoeren van de herstellingen binnen AC 922.

Het op poten zetten van een functionele dispatch voor het gebruik het wagenpark zal op de agenda geplaatst worden van een ad hoc samengestelde werkgroep.

De energieprestatiecertificaten, vereist bij een nieuwe verhuring, zullen opgesteld worden door de interne preventieadviseur die hiervoor een opleiding volgde. Op die manier worden de kosten beperkt en kan er flexibel ingegaan worden op de vereisten van het moment. We hopen tegen eind 2011 zeker vijf appartementen van een energieprestatiecertificaat voorzien te hebben alsook iedere woning die mocht vrijkomen wegens een huurbeëindiging.

### *Activiteitencentrum 924 - Ouderenwoningen en ouderenflats*

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil	Slechter R:%	Beter R:%
924 WBK	11.774,74	11.232,79		-541,95	-4,60	
924 WBN	10.489,95	46.372,58		+35.882,63		+342,07
924 WZB	-8.749,43	4.109,66		+12.859,09		+146,97

#### **1. Maximale huurinkomsten bekomen**

- specifiek :
  - huurprijzen correct en tijdig indexeren;
  - er niet meer van uitgaan de huurprijzen te begrenzen voor de individuele woningen in woonerf “De Barracane”;
  - dezelfde huurprijs voor een garage vragen aan de secundaire huurders als de prijs die wij als primaire huurder aan bouwmaatschappij Ons Dorp moeten betalen;
  - voor projecten in het kader van “alternatieve financiering”: mikken op de maximale subsidie – inkomsten;
  - streven naar een 100 % - bezetting;
- meetbaar, aanvaardbaar en realistisch :
  - de contracten voor verhuur van de garages tussen het OCMW van Menen en de bouwmaatschappij Ons Dorp werden heropgemaakt eind december 2010 zodat bij de indexatie in maart 2011 dezelfde huurprijs kan aangerekend worden aan de primaire huurders (OCMW van Menen) als aan de secundaire huurders (individuele huurders van een garage);
  - de inkomsten in het kader van “alternatieve financiering” worden per kwartaal aangevraagd door de betrokken maatschappelijk werk (st) er;
  - de wachtlijsten worden minimum 2 – jaarlijks geactualiseerd waardoor er bij het vrijkomen van een flat geen kostbare tijd verloren gaat;
  - we proberen om de bezetting van 2010 aan te houden in 2011;
- tijdsgebonden :
  - we evalueren halfweg 2011 en nog eens op het einde van 2011;

#### **2. De onderhoudskosten te onzen laste zo laag mogelijk houden**

- specifiek :
  - telkens vooraf nazien of onze eigen klusjesdienst het probleem kan oplossen;

- het jaarlijks ontkalken/onderhoud van de boilers door de bewoners strikt opvolgen;
- er verder naar streven om zoveel mogelijk over te gaan tot herstellen van de boilers i.p.v. vervangen;
- meetbaar, aanvaardbaar en realistisch :
  - jaarlijks een kopie van de factuur voor ontkalken/onderhoud van de boilers door de bewoners opvragen en indien er geen factuur kan worden voorgelegd zelf een onderhoudstechnicus langs sturen op kosten van de bewoners;
- tijdsgebonden :
  - we evalueren halfweg 2011 en nog eens op het einde van 2011;

### 3. Rationeel omgaan met energie stimuleren

- Specifiek :
  - door het toepassen van de tips van de energiemeester ;
  - door maandelijkse opname van meterstanden en geven van feedback;
- meetbaar, aanvaardbaar en realistisch :
  - we pogen het verbruik van water en elektriciteit op niveau van 2010 te houden of zelfs te laten afnemen;
- tijdsgebonden :
  - we evalueren half 2011 en nog een keer eind 2011.

## III.6.6. Gehandicaptenzorg

### III.6.6.1 Dagcentrum voor meerderjarige Gehandicapten De Pelikaan (AC 8335)

	R BW2010	R B2011		Vershil		Beter R:%
8335	-169.854,60	-139.875,07		+29.979,53		+17,65

Voor het budget 2011 werd er gekeken om de kosten zo laag als mogelijk te houden en toch optimaal te kunnen werken.

Volgende aspecten zullen in 2011 aangepakt worden:

1. De huur van dispensers is weggevallen vanaf midden 2010. Ook werd er een korting van 10 % bekomen bij afname van de verbruiksartikelen. Dit zou moeten resulteren in een lager kostenplaatje in 2011.
2. De onderhoudscontracten die lopende zijn zullen nauw worden opgevolgd en gecontroleerd op juistheid volgens gebruik.

3. De winkel neemt een zeer belangrijke plaats in de werking in.

- Het gamma zal verder worden uitgebreid, inspeland op de laatste trends.
- Er zijn kosten in aankoop in materiaal en benodigdheden maar anderzijds brengt dit ook een grotere opbrengst met zich mee.
- Het blijft in 2011 een uitdaging om te zorgen dat we winst blijven boeken met de verkoop van artisanale producten. Net in 2010 blijft het belangrijk dat we het winkeltje in de kijker blijven plaatsen door acties en door mondelinge reclame.
- De budgethouder zal in het oog houden dat er geen grote voorraden worden aangelegd. Het werken met bestellingen is hier de gouden regel. Hierdoor zal in 2011 gewerkt worden met het bijhouden van een stock zodat alles veel doorzichtiger wordt. Zo zullen we perfect weten hoeveel aantal we in voorraad hebben en wat er reeds is verkocht.
- Opmaak van een procedure rond beheer van de middelen. Werkwijze beheer budgetten gebruikers, inkomsten en uitgaven winkel, stock, enz.. Invoeren van standaardformulieren hieromtrent.

4. Zoals in 2010 worden de uitstappen en kamp volledig doorgerekend aan de wettelijke Vertegenwoordigers van de gebruikers.

5. Opvolgen reglementering Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap zodat we daar geen inkomsten of premies verliezen.

6. We streven per gebruiker naar een aanwezigheidsnorm van minstens 60 %.

7. We misten in het verleden de kans om een aantal inkomsten te innen: het aanrekenen van busvervoer aan de gebruiker, doorrekenen bij instappen van parkeertickets en drank en inkom personeel bij uitstappen (aan de gebruiker). Verdere optimalisatie van de kostendoorrekening wordt dus één van de werkpunten van 2011.

8. Naar de gebruikers toe blijven we streven dat ook gebruikers met minder mogelijkheden aan bod komen: hierdoor is de werking van het klokje zo belangrijk voor hen: hier speelt de tijd minder een rol; presteren is hier niet belangrijk maar vooral genieten.

9. Naar alle gebruikers werken we met het emancipatorisch model waar we de gebruikers centraal plaatsen aan de hand van 13 criteria. Enkele criteria : Eigenheid behouden, keuzevrijheid, respect, sfeer, structuur, enz... Via functioneringsgesprekken volgt de budgethouder op dat alle personeelsleden deze criteria toepassen.

10. Naast het werken in de ateliers (naar verkoop toe) blijven de recreatieve activiteiten voor de gebruiker een belangrijke rol spelen: de netbal, sport, bowling, enz... Zorgen voor een evenwicht tussen werken en ontspannen voor onze gebruikers.

11. Iedere gebruiker heeft een individueel handelingsplan met hieraan een actieplan gekoppeld. Dit zijn specifieke hoofd – en nevendoelelen vb: doorzetting , stimuleren motoriek, op een verstaanbare manier communiceren, enz...

Doelstelling: In de teamvergadering het actieplan van de gebruikers evalueren en zo nodig bijsturen.

### III.6.6.2 Nachtopvang gehandicapten (zie ook bij hoofdstuk III.5 Investerings)

Voorlopig zal er in 2011 nog geen exploitatie zijn (het is een project dat nog moet worden opgestart); er wordt hoe dan ook maximale subsidies voor investeringen en subsidies voor personeelskosten beoogd (organogram, formatie, businessplan ). De kosten van de ontwerpen en ingenieurs worden in het oog gehouden in 2011.

### III.6.7. Woonzorgcentra : Hof ter Linden (AC 83411), Sint-Gerardus met tijdelijke afdeling Indigo (AC 83412) en De Feniks (AC 83413).

#### III.6.7.1 Engagements voor 2011 van de Budgethouder van Woonzorgcentrum Hof ter Linden:

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil		Slechter R:%
83411	-601.345,47	-1.081.054,46		-479.708,99		-79,77

#### Strategische nota budgethouder Hof Ter Linden voor 2011

➤ **Algemeen:**

Voor 2011 zal de nota in dezelfde lijn volgen als 2010 waarbij de herstructureringen verder moeten worden doorgevoerd. Het is zaak om met beperkte middelen kwaliteit te bieden aan onze gebruikers.

➤ **Budgetopvolging:**

- Het nauw opvolgen door alle verantwoordelijke collega's (middenkader) en de directeur bij het gebruik/toepassen van het budget.
- *Specifiek:* uittreksel geven vanuit de NOB welk deel van het budget er juist is voor 2011. Uitleg wat er hier juist onder valt.
- *Meetbaar:* afspreken om dit telkens op de vergadering stuurgroep Kwaliteitszorg (maandelijks zonder uitzondering) te toetsen aan de haalbaarheid. Hoeveel budget is er iedere maand aangewend? Dit vergelijken t.o.v. het totale jaarbedrag.  
Ook trimestrieel overleg met de dienst economaat van het OCMW.
- *Aanvaardbaar:* Zorgen dat we binnen het gestelde beperkte budget blijven om zodoende het exploitatietekort terug te dringen. Tijdens de overlegmomenten toetsen we de haalbaarheid van de beperkte budgetten.
- *Realistisch:* Onverwachte tegenvallers kunnen zich altijd aanmelden. Vooral in het sub-AC onderhoud, verzorging, keuken. Toch streven we naar **maximaal 100%** gebruik op uitgaven.

- *Tijdsgebonden*: vanaf 1 januari een degelijke controle op wat er werd besteld. De verantwoordelijken voor bestellingen interpellieren en er overleg mee plegen. Dit verder iedere maand van 2011. Steeds de vraag stellen of iets wel noodzakelijk is voor de bewoners of voor de organisatie.

➤ **Sluiting afdeling blok F**

- De afdeling blok F werd eind 2010 gesloten. Hierbij moeten we in 2011 ervoor zorgen om dit gebouw te ontmantelen en bruikbaar materiaal te recupereren.
- *Specifiek*: ruimte van 47 woongelegenheden leeg maken. Dit i.f.v. de afbraakwerken die gepland zijn in einde 2011/begin 2012.
- *Meetbaar*: lijst opmaken van materialen voor de verpleging/verzorging en voor de technische dienst.
- *Aanvaardbaar*: de verantwoordelijke bewonerszorg de taak geven om te inventariseren tegen eind maart 2011.
- *Realistisch*: Na de opmaak van de lijsten zal er overleg zijn tussen het middenkader van Hof ter Linden en de Technische dienst om de materialen te brengen naar de aangeduide nieuwe locaties.
- *Tijdsgebonden*: het volledig leegmaken van blok F en de zolder erboven moet gerealiseerd zijn tegen eind juni 2011.

➤ **Kortverblijf**

- De zes kortverblijven moeten transfereren naar de andere afdelingen. Normaal 2 op iedere afdeling A1, A2 en A3.
- *Specifiek*: aanduiden waar de 6 woongelegenheden zullen terecht komen op de andere afdelingen.
- *Meetbaar*: Voor 2011 zullen we geen 100% bezetting meer kunnen halen doordat we geen extra bedden zullen kunnen gebruiken hiervoor. We mikken wel op een bezetting van 75% op jaarbasis voor de 6 kamers.
- *Aanvaardbaar*: de 6 woongelegenheden kortverblijf moeten verder optimaal worden gebruikt. Dit om zoveel als mogelijk tegemoet te komen aan de zorgvraag.
- *Realistisch*: erop toezien dat we kwaliteit in zorg kunnen blijven bieden nu het kortverblijf zich zal situeren op verschillende afdelingen.
- *Tijdsgebonden*: In 2011 zullen we gans het jaar toezien op het correct gebruik van het kortverblijf.

➤ **RVT-bezetting**

- *Specifiek*: Het aantal RVT-erkenningen ligt op 71 en zal waarschijnlijk in 2011 niet verhogen.

- **Meetbaar:** Ervoor zorgen dat we bij de RVT- bezetting een **100% bezetting blijven houden.**
  - **Aanvaardbaar:** doordat we een hoger aantal gebruikers hebben die in aanmerking komen om RVT-gerechtigd te zijn is het een haalbare kaart om naar 100% te streven. Indien dit overschot onder de 74 komt moet er een nieuwe gebruiker worden opgenomen met B- of C-afhankelijkheidsscore. Er moet wel bij vermeld worden dat in 2011 de opnames opnieuw zullen plaatsvinden wanneer een kamer leeg komt te staan . De nadruk zal hierbij liggen op het voorrang te geven aan zwaar zorgbehoevenden. Dus zal de categorie met afhankelijkheidsscore B of C zeker stijgen in 2011.
  - **Realistisch:** Dit wordt door de betrokken medewerkster heel goed opgevolgd en moet niet worden aangepast.
  - **Tijdsgebonden:** Duurt het ganse jaar 2011. Moet dagelijks worden opgevolgd. Een wijziging in het RVT-bestand moet binnen de 5 werkdagen verstuurd worden naar de respectievelijke ziekenfondsen.
- **Evaluatieschaal van het (controleerend) college van geneesheren - opvolging**
- **In 2011 verder blijven opvolgen zoals in 2010. Dezelfde strategie volgen.** De eigen interne controles nog opvoeren zowel naar het verhogen van de score of het verlagen, indien dit nodig zou blijken. Juiste scores duren het langst, ook naar controle toe.
  - *Specifiek:* via een juiste opmaak van de evaluatieschalen kunnen we ook een forfait bekomen die een weerspiegeling is van de zorg die aanwezig is binnen ons woon- en zorgcentrum.
  - *Meetbaar:* regelmatig een test doen van een bewoner die aanwezig is en een fictieve evaluatieschaal invullen en deze dan checken aan de effectieve evaluatieschaal van deze gebruiker. Maandelijks in het overleg met de hoofdverpleegkundigen brengen hoe we de cijfers moeten interpreteren.
  - *Aanvaardbaar:* het maximum aan subsidies uithalen waarop we recht hebben.
  - *Realistisch:* indien een bewoner met een ziektebeeld wordt geconfronteerd waarbij de afhankelijkheid tijdelijk verzwaart moet er een nieuwe evaluatieschaal worden opgemaakt en een wijziging van zorgcategorie worden aangevraagd. Dit is een groeiproces en moet maandelijks met de hoofdverpleegkundigen worden geëvalueerd op zijn haalbaarheid.
  - *Tijdsgebonden:* geldig voor het ganse jaar 2011 en volgende jaren.
- **Vormingsbeleid Hof Ter Linden (in samenwerking met de horizontale budgethouder): zie ook verder**
- *Specifiek:* Duidelijk vormingsbeleid omschrijven waar we met de ganse groep willen aan werken. Losse vormingsdagen kunnen nog, maar er moet een rode draad door de vorming heen lopen met enkele op te volgen onderwerpen. Er is een overkoepelende werking opgestart binnen Hof Ter Linden rond het

vormingsbeleid. Hieruit zullen nog nieuwe aanbevelingen volgen die we dan in het specifieke vormingsbeleid voor Hof ter Linden zullen integreren.

- Meetbaar: Met de hoofdverpleegkundigen een duidelijke nota opmaken die toetsbaar is bij het opstellen van een vormingsschema en waarbij er ook een duidelijk accent moet worden gelegd om intern vorming te geven via eigen personeelsleden.
- Aanvaardbaar: Max 2 te volgen rode lijnen door het jaar heen.
- Realistisch: In eerste 2 trimesters en laatste trimester een groepsvorming laten volgen die telkens verband houdt met de gekozen onderwerpen die als rode draad doorheen het vormingsbeleid gaan.
- Tijdsgebonden: Nota tegen eind januari 2011 klaar en schema met vormingsperioden uitgewerkt en uitgevoerd op het einde van 2011 rekening houdend met het budget.

➤ **Recuperatie gepresteerde overuren:**

- Specifiek: Verder werken aan het doen dalen van het aantal overuren. In 2010 probeerden we reeds in de richting van 0 overuren te werken. De bedoeling is om deze lijn verder te trekken in 2011. In het kader van de komende rechtspositieregeling B zal dit ook nuttig zijn. Door de beperking van budget ook op personeelsvlak moeten we er dubbel op toezien dat er geen of zo weinig mogelijk overuren extra worden gecreëerd.
- Meetbaar:
  - Cijfergegevens per trimester aan alle leden van het middenkader meedelen op 1 januari, 1 april, 1 juli en 1 oktober 2011.
  - Bespreking met het middenkader
- Aanvaardbaar: Geen overuren uitbetalen maar alle betrokkenen aanspreken deze zo veel mogelijk terug te nemen in recuperatie en dit telkens onmiddellijk te plannen van zodra men overuren heeft gepresteerd.
- Realistisch: De continuïteit van de diensten moet natuurlijk op ieder moment van de dag gegarandeerd blijven.
- Tijdsgebonden: Maandelijks opvolgen in samenwerking met het middenkader. Tegen half 2011 een evaluatie uitvoeren en zien waar er nog moet worden bijgestuurd.

➤ **Contracten personeel aangeven naar het RIZIV toe:**

- In de volgende jaren blijft dit een uiterst belangrijk onderwerp om met minder aantal bewoners toch het maximale te halen uit de subsidies waarop we recht hebben.
- Specifiek: Continue inbreng van contracten in de gegevensverzameling van het RIZIV.

- *Meetbaar*: Maandelijkse steekproef op het correct invullen van de gegevens in de website van het RIZIV met de gegevens uit de personeelsdienst.
- *Aanvaardbaar*: Indien we alle contracten bijhouden blijven we constant een duidelijk overzicht houden van wie wat juist doet. Geen tijdverlies meer daarenboven om dit op het laatste moment in de website van het RIZIV te plaatsen.
- *Realistisch*: Maandelijks alle contracten kopiëren en overhandigen aan de aangestelde Hoofdverpleegkundige die dit in de gegevensbank van het RIZIV plaatst.
- *Tijdsgebonden*: Vanaf begin februari voor de contracten van de maand voordien. En zo stelselmatig iedere maand aanvullen. Bij problemen tijdens het invullen wordt beslist door de directie en de aangestelde Hoofdverpleegkundige.

➤ **Investeringsen**

- *Specifiek*: Het afwerken van de rubrieken volgens het intern afgesproken tijdsplan. Dit door de betrokkenheid van de verantwoordelijken te verhogen. Zij kunnen een heel deel praktisch opzoeking- en vergelijkingswerk doen waardoor ze meer betrokken worden en de dossiers ook meer machtig worden. Hierdoor stijgt ook de betrokkenheid en de interesse.
- *Meetbaar*: Dubbele controle via de overlegvergadering van de Woonzorgcentra over welke projecten zijn afgewerkt en welke nog worden gepland.
- *Aanvaardbaar*: Aankoop van materialen, met lange levensduur, via het investeringsbudget regelen maar dit ook doen opdat de verdere continuïteit van de werking wordt behouden. Steeds overwegen of een aankoop wel degelijk nuttig en noodzakelijk is: aankopen van materialen/toestellen binnen het investeringsbudget weegt financieel verder door dan het jaar van aankoop.
- *Realistisch*: Een goede verdeling opmaken van de rubrieken verdeeld over 2011. Niet alles tegelijk aanpakken. De rubrieken verdelen over leidinggevendenden die hiervoor interesse/verantwoordelijkheid tonen of die deze investering vragen.
- *Tijdsgebonden*: Tegen eind maart 2011 een jaarplanning hebben voor 2011. Het schema moet strekken tot eind 2011.

➤ **Nieuwbouw Andante**

- Specifiek: voorbereiding van leegmaken afdeling F + de werken afbraak 1<sup>e</sup> fase (zie specifiek ook ander beschreven punt).
- Meetbaar: Helpen voorbereiden van de ontwerpbestekken (sloping, ruwbouw en technieken).
- Aanvaardbaar: werken volgens het ingediende en goedgekeurde technisch-financieel plan
- Realistisch: hulp bieden waar het kan en waar het gevraagd wordt. De voorbereiding voor de interne aanpassingen zijn belangrijk in de beginfase. Voldoende communiceren naar de werkvloer toe via briefings en teamvergaderingen waar dit nodig wordt geacht.
- Tijdsgebonden: Voorgaande jaren waren de voorbereidingsjaren (in 2010 werd er minimaal gestart met de werken: een nieuwe hoogspanningscabine werd in gebruik genomen). De interne aanpassingen in Hof ter Linden moeten tegen eind 2011 doorgevoerd zijn.

**III.6.7.2 De Budgethouder van het Woonzorgcentrum Sint-Gerardus en het tijdelijk woonzorgcentrum Indigo engageert zich voor het komende jaar om volgende items in het oog te houden :**

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil		Slechter R:%
83412	-441.573,42	-466.870,70		-25.297,28		- 5,73

**Volgende operationele doelstellingen worden vooropgesteld voor 2011:**

1. Personeelsbeleid:

- de personeelsbezetting afstemmen (s) aan de zorgbehoefte door om het kwartaal (t) de werkdrukmeter (a-r) in te vullen. De werkdrukmeter is het meetinstrument (m) voor een verantwoorde uitgave van de verpleging, verzorging en logistiek personeel.
- Samen met iedere leidinggevende van het middenkader de functionerings- en evaluatiegesprekken (s-a-r) plannen en de gemaakte jaarplanning (t) opvolgen (m)
- Onthaal en de inwerking nieuwe medewerkers (s) nog meer opvolgen. Gebruik checklisten nagaan door ze, na 3 maanden, (m-a-r-t) op te vragen bij de directe leidinggevende;
- Jaarplanning opmaken en opvolgen van Powerpoint-presentatie
- overkoepelend een ziekteverzuimbeleid opstellen tegen eind 2011(s-m-a-r-t)
- afwerken van het overkoepelend gemaakte VTO beleid: implementeren op het werkveld tegen eind 2011(s-m-a-r-t)
- meewerken aan het JAP (Jaaractieplan) binnen het welzijnsbeleid: meehelpen dat de doelstellingen behaald worden tegen eind 2011; Implementeren van het JAP 2010 (middelenbeleid)
- een operationeel vormingsplan opstellen rekening houdende met de verplicht te volgen vormingsuren, de instellingsnoden maar anderzijds ook rekening te houden met de budgettaire mogelijkheden. De gemaakte planning opvolgen gedurende gans 2011

- overkoepelend zal er veel tijd worden besteed aan de opmaak van de nieuwe rechtspositieregeling B tegen 1 juli 2011. Tegen eind 2011 moet de RPR-B geïmplementeerd zijn.

## 2. Kwaliteitszorg

- samen met de kwaliteitscoördinator het kwaliteitsbeleid uitwerken volgens het vastgelegde kwaliteitszorgsysteem. De coördinator maakt de jaarplanning op. De planning wordt besproken en goedgekeurd door alle leden van de interne stuurgroep binnen RSG en Indigo. Tegen eind 2011 moeten alle resultaten behaald worden.

## 3. Financieel beheer als budgethouder

Jaarlijks worden de uitgaven en inkomsten geraamd aan de hand van reële cijfers tijdens de voorbije jaren en de planning van het komende jaar. Het resultaat wordt gehaald als op het einde van het jaar het jaarbudget niet wordt overschreden. Om het behalen van het resultaat van kortbij op te volgen wordt er na het verstrijken van elk kwartaal een controle gedaan.

De uitgaven worden beheerst door:

- Leveranciers aan te stellen na een vergelijkende studie prijs/kwaliteit tussen verschillende leveranciers
- Meewerken met de firma's die een computerprogramma aanbieden om prijs/ verbruik te meten zoals bijv. incontinentiemateriaal
- De maandelijks terugkerende facturen vergelijken en bij afwijkende cijfers analyse maken en eventueel bijsturen
- Onderhoudscontracten afsluiten voor toestellen die zeer veelvuldig gebruikt worden vooral preventief.
- Voortdurend kritisch nadenken of een uitgave verantwoord is, te voorkomen is of acties moeten ondernomen worden.
- Anderzijds zijn er ook uitgaven die niet kunnen in vraag gesteld worden zoals alle wettelijke formaliteiten, verplichte controles en keuringen
- De energiefacturen zijn hoogoplopende facturen doch door de nieuwbouwplannen is het niet meer verantwoord om grote werkzaamheden uit te voeren.
- In 2011 zal er ook worden overgeschakeld van een eigen OCMW-wasserij naar een externe wasserij voor bewonerslinnen en personeelskledij. Een aanbestedingsprocedure zal de goedkoopste firma moeten aanduiden. Niettegenstaande de vergelijkende procedure, zal dit globaal toch een meeruitgave betekenen t.o.v. van de eigen wasserij.
- In 2011 zal er ook overgegaan worden tot aankoop van nieuwe werkkledij. Gezien de grote hoeveelheden zal dit opgenomen worden als investeringsbudget.

Wat de inkomsten betreft worden volgende zaken opgevolgd:

- Het opnamebeleid: correct uitvoeren
- Bij de opmaak van het ontwerpbudget werd rekening gehouden dat er tijdens het vierde kwartaal van 2011 een bevel tot aanvang van de nieuwbouwwerken zou kunnen gegeven worden. Dit zou inhouden dat er 8 bedden moeten afgebouwd worden tegen 1 oktober 2011. Indien dit doorgaat zal dat een weerslag hebben op de inkomsten zowel van de ligdagen als de RIZIV inkomsten
- 100% RVT bezetting wordt betracht
- Leegstaande kamers vermijden, aantal verloren ligdagen bijhouden (In 2009 werd er een nulmeting gedaan)
- Katz-scores evalueren om het kwartaal, bij opname na 3 maanden verblijf.

- Elektronische vragenlijst RIZIV correct invullen om maximale subsidies te ontvangen; idem cijfers animatiebezetting correct doorgeven aan betalende (Vlaamse) overheid
- De resultaten opvolgen die werden vooropgesteld i.v.m. lentefeest, kerstmarkt...en andere activiteiten.
- In samenwerking met de centrale OCMW-diensten de eenheidsprijzen opvolgen i.v.m. ligdagprijzen, cafetariaprijzen

#### 4. Uitwerken zorgvisie

Wij willen een thuisvervangend milieu creëren

- Aangezien het een oud gebouw betreft moet er op toegezien worden dat de nodige heropfrissingswerken worden uitgevoerd zodat het gebouw toch verder net en gezellig blijft ogen
  - De animator maakt in het begin van het jaar een animatieplanning op. De resultaten zijn behaald als op het einde van het jaar de planning is afgewerkt. Het bevorderen van de laagdrempeligheid (samenwerking met externen) is ook opgenomen in de jaarplanning.
- ‘Als genezen niet meer kan...’ ook tijdens deze fase van hun leven hebben de bewoners recht op een kwaliteitsvolle zorg. De palliatief referente verplegende samen met het palliatief support team, stippelt het beleid uit en maakt een jaarplanning op. Heel nauw daarbij betrokken is het euthanasiebeleid, welk in 2010 werd voorbereid. In 2011 wordt het, na goedkeuring door de Raad, op de werkvloer geïmplementeerd. Voor onze bijzondere doelgroep de dementerenden wordt er eveneens een jaarplanning opgemaakt door de referente verplegende inzake dementie. De verslagen op het einde van het jaar bepalen of de resultaten worden behaald.

#### 5. Oog voor nieuwe trends en afstemming op actuele noden

- In 2011 is het de bedoeling het nieuwe woonzorgdecreet (overkoepelend) door te nemen. Aanpassingen zullen zich opdringen (bijv overeenkomstennota, huishoudelijk reglement, gebruikersraad i.p.v. bewonersraad enz..). Tegen eind 2011 moet er daaraan gewerkt worden ev. samen met de nieuwe interpretatienormen van de Vlaamse Overheid
- Intern zullen de lopende projecten (fractionering medicatie - gestart oktober 2010), instellingshond..) verder worden geëvalueerd en bijgestuurd of verder worden uitgewerkt zoals comfortzorg. Deze planning met verwachte resultaten staan beschreven in de kwaliteitsplanning.
- Verder wordt er ook geld voorzien voor vernieuwingen zoals automatisering zorgdossiers. Gezien de snelle evoluties en een koppeling met zorgregistratie in de nieuwbouw wenselijk is wordt de markt nog verder onderzocht. Deadline vastleggen is moeilijk omdat dit ook samenhangt met aanbesteding nieuwbouw.
- in 2011 toch ook verder oog hebben voor de vernieuwingen in het kader van de nieuwbouwwerken zoals telefonie, oproepsystemen, gebouwenbeheersystemen, nieuwe trends in huiselijke inrichting

#### **Metingen:**

Er zijn heel wat meetinstrumenten waardoor het resultaat van bovenvermelde vooropgestelde doelstellingen kan nagegaan worden:

- Werkdrukmeter: afstemming tussen zorggraad en aanwezige personeel er gebeuren metingen i.v.m. decubitusprevalentie, gebruik fixatiemateriaal, verbruik incontinentiemateriaal

- aantal arbeidsongevallen: een goed opgemaakte risicoanalyse moet leiden naar weinig arbeidsongevallen
- evaluatieformulieren voor wie vorming volgde
- registratie van aantal dagen niet bezette kamers
- organiseren van tevredenheidsenquêtes zoals:
  - onthaal nieuwe bewoners, stagiaires, vakantiehulp
  - onderzoeken naar de tevredenheid van een bepaald SMK (sectorspecifieke minimale kwaliteitseisen) bij de bewoners (bijv inspraak, zelfredzaamheid )
- inspectieverslagen
- opvolgen evaluatie katz-scores
- registratie van de voedingsfacturen waardoor stijging is te voorkomen of is te verantwoorden.

### **III.6.7.3 De Budgethouder van het Woonzorgcentrum De Feniks (AC 83413) engageert zich om de inkomsten en uitgaven naar een beter evenwicht te leiden:**

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil		Slechter R:%
83413	-384.561,99	-393.081,87		-8.519,88		-2,22

*Strategische doelstelling : er wordt gestreefd naar een gezond financieel evenwicht tussen de inkomsten en uitgaven.*

**De operationele doelstelling omvat enerzijds het optimaliseren van de inkomsten en anderzijds het beheersen van de uitgaven samen met een structurele resultaatverbetering.**

-De huidige erkenning van 62 woonzorgcentrum bedden waaronder 60 RVT bedden eindigt op 30/11/2011. In geval onze vraag aan de bevoegde overheidsinstantie om verder 62 rustoordbedden te kunnen uitbaten negatief wordt beantwoord zou dit een ongunstige invloed kunnen hebben op het werkingsresultaat.

Minder inkomsten versus dezelfde werkingskosten: 9% minder verblijfsdagen, of € 181.260,00 lager resultaat . De bezettingsgraad is redelijk stabiel zodat de inkomsten goed kunnen worden geraamd.

- Daarnaast vermindert de subsidie van de Vlaamse Gemeenschap voor het aanbieden van animatie met € 16.000,00 wegens het verminderd aantal bedden (wordt per aangesneden schijf van 30 bedden bepaald).

- Andere inkomsten / werkingskosten blijven ongewijzigd door alle verbruikte goederen door derden te laten vergoeden en te indexeren . Zoals bv. de prijs aan te passen voor dranken, koffietafels, personeelsmaaltijden, .. . Deze prijzen worden jaarlijks door het bestuur vastgelegd (indexering).

- We verwachten dat de ligdagprijs mee de evolutie van de index volgt.

- Het besparen op energie, water en verwarming via sensibiliseren van personeel en meer controle op de temperatuur wordt bestendig. Een werkgroep binnen de instelling volgt deze inspanning op.

- De beperkingen van het animatie-aanbod wordt verder opgevolgd. Er worden geen nieuwe abonnementen aangegaan.

- De waskosten blijven in 2011 laag door het tijdelijk verder uitbaten van de eigen Centrale Wasserij (cfr. Supra).

- De personeelskosten blijven relatief hoog. Dit tengevolge de vastgestelde personeel omkadering hoofdzakelijk ingevuld door statutair personeel (bij afwezigheid wegens ziekte blijven de loonkosten 100% op het budget wegen) en de gemiddelde hoge leeftijd van het personeel. (hogere anciënniteit). Een goede opvolging van ziek personeel en vervanging door jonge, gesubsidieerde arbeidskrachten werkt hier kostenbesparend.
- De werkingskosten verbeteren van de cafetaria door het inschakelen van vrijwilligers blijkt niet haalbaar wegens het ontbreken van geïnteresseerden. De betrokken vrijwilligersorganisatie vindt geen geschikte kandidaten.
- De instelling neemt deel aan externe bench-markingen van werkingskenmerken, bijvoorbeeld kosten structuur, personeelsstructuur, ... . Controle van deze gegevens laat zien of er in vergelijking met andere instellingen, met eenzelfde bewonersprofiel, afwijkingen op uitgaven / ontvangsten worden vastgesteld.
- Uiteraard doen we een grote inspanning om de overige uitgaven op niveau van budget 2010 te handhaven. Daarnaast streven we ernaar om waar mogelijk de verhouding tot de kosten t.o.v. het aantal ligdagen gelijk te stellen met de overige Woonzorgcentra binnen het OCMW. Afwijkingen willen wij aantonen via andere meetinstrumenten of structurele verschillen. Een meetinstrument voor voedingskosten is het gebruik maken van de kostprijs per voedingsdag, (exclusief de personeel, transport en energiekost) de waarde van dit instrument geeft een beeld van de verhouding van de voedingskosten tegenover het aantal bereide maaltijden (€ 4,35 in 2009; € 4,45 1<sup>ste</sup> kwartaal 2010). Er dient bij vergelijking met andere instellingen rekening gehouden worden met de aard van bewoners (groter aantal diëten, verpakkingkosten vacuüm maaltijden, ...). We dienen tevens rekening te houden met de stijging van de kost (wegens levensduurte stijging) van de producten.
- Ook andere kosten zijn gerelateerd aan de geleverde diensten waarvoor meetinstrumenten worden opgemaakt. Kosten van klein medisch materiaal worden bepaald door het aantal bewoners met wondzorg, het aantal diabetici, de voorgeschreven medicatie. Incontinentiemateriaal is afhankelijk van de incontinentiegraad, medicatiegebruik, aantal incontinenten, ... . Om deze cijfers te verklaren worden deze verwerkt in het jaarverslag van het Woonzorgcentrum.
- We streven naar het beheersen van de kosten door elke noodzakelijke investering te plannen volgens recuperatie- mogelijkheid in het nieuwbouw project Andante. We zijn echter verplicht om te blijven investeren in het leven en bewoonbaar houden van het gebouw, zoals onderhoud, aanpassen aan de normen, veiligheid, opfrissen kamers. In dit kader wordt het buitenschrijnwerk onderhouden en de lokalen heropgefrist.

***Strategische doelstelling: we willen onze missie en visie naar de bewoner toe waarmaken: een thuis met inspraak van de bewoner en respect voor zijn persoon.***

**De operationele doelstelling is het levend houden van de visie van de Feniks en hoe we naar de bewoner toe open staan.**

De visie omtrent het leven, animeren, verzorgen en sterven werd in de voorbije jaren geformuleerd door een interne werkgroep en bekrachtigd in de Raad. Deze teksten verwoorden de bezieling die wij in de dagelijkse zorg willen brengen, hoe we omgaan met de bewoners. Het is onze operationele doelstelling deze teksten levendig

te houden, concrete inhoud te geven en blijvend aandacht te geven. Wij zorgen ervoor dat elke medewerker vanaf zijn eerste werkdag kennis kan maken met deze visietekst en toegelicht wordt wat ze betekenen. Als herinnering worden deze teksten in grootletter type uitgehangen in de inkom van de instelling. Een aandachtspunt wordt het organiseren van een tevredenheidmeting onder de cliënten. De gebruikers zijn mondiger, kritischer en via de gebruikersraad geven zij aanbevelingen, opmerkingen om hun woonomstandigheden te verbeteren.

***Strategische doelstelling: een evenwichtig personeelbeleid met mogelijkheid om zich verder professioneel te bekwamen en zorg voor welzijn op het werk.***

**De operationele doelstelling is het blijven opvolgen van de onthaal procedure bij nieuwe personeelsleden**

De afspraken hoe een nieuw personeelslid wordt onthaald werden met alle leidinggevenden van het middenkader in de instelling overlegd. We stellen echter vast dat de voorziene controle - meetpunten onvoldoende respons geven. We streven ernaar om deze procedure te optimaliseren.

**De operationele doelstelling rond het organiseren van vorming.**

In de voorbije jaren werd een vormingsschema ontwikkeld gericht op 2 pistes. De ene door het vormen van referentie verpleegkundigen, een tweede door het organiseren van 'Indoor' opleidingen.

De bevoegde overheid legt vanaf 2010 bijkomende verplichtingen (o.a. opleidingsuren voor omgaan met personen met dementie, minimum 10u per jaar opleiding, vast aantal uren vorming inzake Palliatieve zorg, ...). Deze kunnen we grotendeels zonder meerkosten invullen door het aantal 'indoor' opleidingen door de referentie verpleegkundigen te laten geven. We stellen anderzijds vast dat de kostprijs voor de opleiding van en tot referentie - verplegenden jaarlijks toeneemt.

**De operationele doelstelling: werken naar een multiculturele personeels-samenstelling.**

Deze personeelssamenstelling is in de voorbije jaren geleidelijk ontstaan door de tewerkstellingsprojecten van het OCMW Menen. Het samenwerken verloopt bijna probleemloos, mits beheersing bij de start van een voldoende kennis van de Nederlandse taal. Voor alle personeelsleden verbetert hun aanwezigheid de kennis over de cultuur, werking van de samenleving. Dit kan drempelverlagend werken voor oudere allochtonen die toekomstige bewoners kunnen worden of zijn.

**Operationele doelstelling: beperken van ziekteverzuim en bevorderen van het welzijn op het werk.**

- Om het welzijn van het personeel te bevorderen wordt in 2011 de campagne naar beperking van roken, lager verbruik van alcohol buiten het werk etc. verder gezet.

- We geven extra aandacht aan de griepvaccinatiecampagne en richtlijnen voor een nog betere algemene hygiëne.

- Ook wordt er gewerkt rond de aanpak van ziekteverzuim. Het in kaart brengen van de uitval, frequentie en duur, wegens ziekte. Er wordt een opvolgingsbeleid ontwikkeld.

- We zien er op toe dat de ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen adequaat toegepast worden. Deze middelen worden in een register bijgehouden.

**Operationele doelstelling: beheersing van de overuren.**

- In 2010 werd de analyse van de oorsprong van overuren goed opgevolgd. Deze inspanning wordt verder bewaakt.

- Voor 2011 streven we ernaar om de frequentie van de teamvergaderingen verder te beheersen. Tevens wensen we de vormingen met overuurcompensatie te beperken tot de wettelijk vereiste hoeveelheid uren. De opvang van onvoorzien afwezig personeel kan niet gerealiseerd worden zonder kwaliteitsverlies in geval er geen overuren worden gepresteerd. Tengevolge de reorganisatie van de uurroosters en voorzien van extra hoteldienstpersoneel zal de impact of hoeveelheid echter minder groot zijn.

- We werken er naar om louter hoteldiensten te laten uitvoeren door laag- of ongeschoold personeel in tewerkstelling via projecten.

Dit houdt tevens in dat het gekwalificeerd personeel leert omgaan met lager geschoolde werkkrachten in eenzelfde team. Deze samenwerking zou voor resultaat moeten hebben dat de werkdruk voor elke medewerker constant kan blijven, dat er minder stress ontstaat bij onvoorziene uitval van personeel;

**Operationele doelstelling: op peil houden van voldoende gekwalificeerd personeel.**

De voorbije jaren werden gekenmerkt door een gebrek aan verpleegkundigen op de arbeidsmarkt, sedert 2010 maken we dezelfde vaststelling voor verzorgend personeel. We doen een inspanning om een tekort van gekwalificeerd personeel te vermijden. Een voldoende personeelsomkadering voorkomt problemen in de organisatie van de zorg en ontevredenheid van personeel over de grote werkbelasting.

*Strategische doelstelling: streven naar het geven van een goede zorg en verantwoorde kwaliteit.*

**Operationele doelstelling: het verder uitwerken van het kwaliteitsbeleid.**

Voor 2011 beogen we het opmaken van het 2<sup>de</sup> jaarverslag over de werking van diverse diensten via een gedetailleerde weerslag van gebruik van de financiële middelen daarbij.

**Operationele doelstelling: een thuis - gevoel geven aan de bewoners.**

Voor de infrastructuur stellen we vast dat de instelling niet langer voldoet aan de architectonische normen (meerpersoonskamers) opgelegd aan de werking van een woonzorgcentrum. Er werd een afwijking bij de toeziende overheid gevraagd. De bedoeling is dat uiteindelijk de bewoners gehuisvest worden in het nieuw gebouwd woonzorgcentrum Andante.

Er wordt van het personeel een extra inspanning verwacht om de ongemakken te helpen opvangen van het samenleven in meerpersoonskamers en het naleven van veiligheidsregels.

*Strategische doelstelling: ondersteunen van bepaalde vormen van thuiszorg*

**Operationele doelstelling: organiseren van een goede ondersteuning van de bewoners van de assistentiewoningen Moderato.**

Het Woonzorgcentrum De Feniks is verantwoordelijk voor het beantwoorden van de oproepen vanuit Moderato voor eerste hulp. Daarvoor wordt er verder extra vorming voor het personeel gegeven. Er wordt hierbij geen compensatie in personeelsequivalenten voorzien.

**Operationele doelstelling: verzekeren van de middagmalen voor het dienstencentrum Allegro.**

- Deze activiteit wordt door personeelsleden van het Woonzorgcentrum De Feniks begeleid. De kosten worden gedeeltelijk gerecupereerd via interne facturatie aan Allegro.
- Deze activiteit zorgt er ook voor dat het Woonzorgcentrum De Feniks voor een breder publiek bekendheid krijgt. We stellen een beduidend lagere omzet van het aantal middagmalen vast (onder andere te wijten aan striktere omschrijving van het doelpubliek en drempelverhogende maatregelen voor personeelsleden). Door lagere omzet worden minder vrijwilligers ingezet. Deze vrijwilligers wensen de restaurantwerking niet (volledig) over te nemen zodat inzet van eigen personeel nodig blijft.

**III.6.8. Groep van Assistentiewoningen (GVA) De Vlasblomme te Lauwe (AC 83431).**

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil		Slechter R %
83431	-30.491,23	-34.046,54		-3.555,31		- 11,66

**1. Maximale huurinkomsten bekomen maar tegelijk de gemoederen bij de bewoners wat bedaren**

- Specifiek :
  - verder streven naar een 100 % bezetting;
  - goede communicatie naar bewoners toe inzake prijsbeleid;
- meetbaar, aanvaardbaar en realistisch :
  - de wachtlijsten worden minimum 2 – jaarlijks geactualiseerd waardoor er bij het vrijkomen van een flat geen kostbare tijd verloren gaat; er wordt tevens geprobeerd om de bedenktijd voor het nemen van een beslissing i.v.m. het huren van een flat te beperken tot maximum één week;
  - we proberen om de bezetting van 2010 aan te houden in 2011;
- tijdsgebonden :
  - we evalueren halfweg 2011 en nog een keer eind 2011.

**2. De onderhoudskosten te onzen laste zo laag mogelijk houden;**

- Specifiek :
  - zoveel mogelijk preventief werken in samenwerking met de technische dienst;
- meetbaar, aanvaardbaar en realistisch :
  - we moeten ermee rekening houden, gelet op de ouderdom van het gebouw, de herstellingskosten gaandeweg zullen stijgen. Om grotere herstellingskosten op lange termijn te vermijden willen wij zoveel mogelijk het advies van de technische dienst volgen wanneer er

voorgesteld wordt om preventief een aantal onderhoudskosten uit te voeren.

- we willen budgettair in dezelfde lijn werken als in 2010;
- tijdsgebonden :
  - we evalueren halfweg 2011 en nog een keer eind 2011.

### 3. Rationeel omgaan met energie stimuleren

- Specifiek :
  - door het toepassen van de tips van de energiemeester ;
  - door maandelijkse opname van meterstanden en geven van feedback;
- meetbaar, aanvaardbaar en realistisch :
  - we pogen het verbruik van water en elektriciteit op niveau van 2010 te houden of zelfs te laten afnemen;
- tijdsgebonden :
  - we evalueren halfweg 2011 en nog een keer eind 2011.

### 4. Huidige loonkost verder aanhouden

- Specifiek :
  - de huidige loonkost verder aanhouden;
- meetbaar, aanvaardbaar en realistisch :
  - de loonkost van de woonassistent en de huishoudhulp verder aanhouden zoals in 2010 onder voorbehoud van het woonzorg - decreet ; mochten er zich toch wijzigingen voordoen ten gevolge van dit decreet dan zal de huidige loonkost geëvalueerd moeten worden.

## III.6.9. Groep van Assistentiewoningen (GVA) Moderato te Menen (AC 83432)

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil		Beter R %
83432	-286.220,55	-233.029,22		+53.191,33		+ 18,58

### 1. Verder afwerken van het gebouw

- Specifiek :
  - afzetten van de ruimte tussen de polyvalente zaal en de fietsberging zodat deze ruimte kan dienst doen als overdekt terras + aankopen van tuinmeubelen;
  - heraanleggen van het voetpad tussen GVA “Moderato” en WZC”De Feniks’ in functie van het garanderen van de veiligheid van de voetgangers.
- meetbaar, aanvaardbaar en realistisch :

- tuinmeubelen pas aankopen nadat de ruimte tussen polyvalente zaal en fietsberging werd afgezet en uit de wind is;
- heraanleg van het voetpad zal worden uitgevoerd door onze eigen technische dienst om de kost te drukken;
- tijdsgebonden :
  - wij gaan ervan uit dat het afzetten van de ruimte en de heraanleg van het voetpad tegen halfweg 2011 gerealiseerd is . De heraanleg van het voetpad is echter tevens afhankelijk van de geplande heraanleg van de straatverlichting door Eandis.

## 2. Maximale huurinkomsten bekomen maar tegelijk de huidige dagprijs enige tijd aanhouden.

- Specifiek :
  - verder streven naar een 100 % bezetting;
- meetbaar, aanvaardbaar en realistisch :
  - de wachtlijsten worden minimum 2 – jaarlijks geactualiseerd waardoor er bij het vrijkomen van een flat geen kostbare tijd verloren gaat; er wordt tevens geprobeerd om de bedenktijd voor het nemen van een beslissing i.v.m. het huren van een flat te beperken tot maximum één week;
  - de O en A – wachtlijsten van de woonzorgcentra worden verder overlopen in functie van het vinden van kandidaten voor GVA “Moderato”;
  - we proberen de bezetting van 2010 te verbeteren in 2011;
- tijdsgebonden :
  - we evalueren halfweg 2011 en nog een keer eind 2011.

## 3. Rationeel omgaan met energie stimuleren

- Specifiek :
  - door het toepassen van de tips van de energiemeester ;
  - door maandelijkse opname van meterstanden en geven van feedback;
- meetbaar, aanvaardbaar en realistisch :
  - we pogen het verbruik van water en elektriciteit op niveau van 2010 te houden of zelfs te laten afnemen;
- tijdsgebonden :
  - we evalueren halfweg 2011 en nog een keer eind 2011

***III.6.10 Extra-murale en transmurale diensten (AC 8440).***

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil		Slechter R %
8440 ALG	-18.268,28	-20.777,31		-2.509,03		- 13,73

De energiekosten en de brandverzekering voor de Vleugel (Emile Vanderveldestraat) werden in 2010 nog betaald door het OCMW. In de loop van 2010 werden deze kosten echter overgenomen door Ons Dorp. In 2011 hebben wij dus geen uitgave meer voorzien voor energiekosten aldaar.

Vermits de exploitatie van het gebouw hoogstwaarschijnlijk opnieuw overgenomen wordt door Ons Dorp vallen alle overige kosten ook weg die gepaard gingen met de huur van dit gebouw in 2011.

***Dienst maaltijden aan huis - Subactiviteitencentrum MTD***

	R BW2010	R B2011		Vershil		Beter R %
8440 MTD	-90.730,72	-64.248,01		+26.482,71		+29,19

Specifiek :

In 2010 steeg de vraagprijs voor een maaltijd in het lokaal dienstencentrum en een maaltijd aan huis. Een stijging van de vraagprijs zonder te werken aan de kwaliteit van de maaltijden kan ervoor zorgen dat er klanten afhaken.

Vandaar nemen wij ons voor om ons in 2011 nog meer dan vroeger te richten op de **kwaliteit** van de geleverde maaltijden. Goede kwaliteit zorgt mogelijks voor meer "tevreden" klanten en hogere opbrengsten.

Door het klaarzetten van de sets voor de maaltijden aan huis in 2010 over te dragen aan de keukenploeg van woonzorgcentrum Hof Ter Linden besparen dagelijks gemiddeld anderhalf uur tijd. De aankoopprocedure van een tweede maaltijdswagen is gestart. Door het aankopen van een extra maaltijdswagen in 2011 zullen wij tijd besparen.

Door voldoende aandacht te hebben voor het herstellen van technische mankementen aan de warmhoudkasten willen wij de levensduur van de warmhoudkasten maximaliseren.

Meetbaar :

Wij nemen ons voor om zeker vanaf 2011 jaarlijks een 20 - tal nieuwe warmhoud - boxen, aan te kopen vermits de boxen dringend aan vervanging toe zijn. Goed afsluitbare warmhoud - boxen hebben een beter isolerend effect en komen de kwaliteit ten goede.

Wij wensen in overleg te gaan met de keukenploegen van Hof Ter Linden en De Feniks om de menu 's, het portioneren , de mogelijkheid van het aanbieden van een alternatieve maaltijd, ... te bespreken.

Het inschakelen van een tweede HACCP - gekeurde maaltijdswagen komt ook zeker de kwaliteit ten goede. Momenteel worden de maaltijden nog vervoerd met een minibus van de dienst aangepast vervoer.

De bespaarde tijd door het inschakelen van een tweede maaltijdswagen komt gemiddeld neer op een half uur tot drie kwartier per dag.

Acceptabel : De dienst is al langer vragende partij voor het inzetten van een tweede maaltijdswagen. De kwaliteit van de geleverde maaltijden ligt hen ook nauw aan het hart. De chauffeurs zijn immers de eersten die de klachten hieromtrent moeten opvangen.

Door de twee genomen beslissingen die invloed hebben op de werktijd zullen hun overuren dalen.

Tijdsgebonden : Aankoop 2<sup>de</sup> maaltijdwagen : halverwege 2011, overleg met de keukenploegen : halverwege 2011, klaarzetten maaltijdsets : reeds gestart in 2010.

In 2011 nemen wij ons verder voor om controle uit te oefenen op de facturatie van de geleverde maaltijden aan huis en in LDC 'Allegro'.

Wij wensen de opbrengsten van de maaltijddienst te maximaliseren door er alvast extra op toe te zien dat de facturatie correct en stipt gebeurt.

### *Dienst Aangepast Vervoer - Subactiviteitencentrum SV*

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Verschil		Beter R %
8440 SV	-84.479,72	-69.094,47		+15.385,25		+18,21

#### Specifiek :

De groeiende trend van de dienst aangepast vervoer (erkende D.A.V. door Ministerie Vlaamse Gemeenschap) en ouderenvervoer zet zich verder door. De erkenning leverde in 2010 een jaarlijkse subsidie op van 10.300 euro.

De kans bestaat dat het **subsidiedossier** in 2011 wordt overgeheveld van de Vlaamse dienst gelijke kansen naar de Vlaamse dienst mobiliteit. Het departement mobiliteit stelt echter de uitgewerkte principes van de subsidiegids door departement gelijke kansen in vraag. Dit is voor ons het ideale moment om de reële kostprijs van het vervoer eens te bepalen en vervolgens ook een voorstel tot tarief - aanpassing en herverdeling van de subsidies in te dienen via ODAV (overkoepelende vergadering van alle DAV 's).

Het opstarten van een **boodschappendienst** werd uitgesteld en zal in 2011 uitgewerkt worden, rekening houdende met de verplichte activiteiten van de Lokale Dienstencentra binnen het nieuwe woonzorgdecreet.

Gezien de hoogoplopende brandstofprijzen en tevens uit respect voor het milieu willen wij er verder op toezien dat de opleiding "**zuinig rijden**" in 2011 verder wordt omgezet in de praktijk.

Door voldoende aandacht te hebben voor het **onderhouden** en het **herstellen** van technische mankementen van/aan het wagenpark willen wij de levensduur van onze wagens maximaliseren.

De **opgebouwde overuren** door de chauffeurs worden nauw in het oog gehouden. Wij willen tevens een voorstel doen om een nieuw systeem van uur - roosteren in te voeren voor deze specifieke groep.

De **dispatching** is nog voor verbetering vatbaar. Wij zijn daarom op zoek naar geschikte software waarmee de dispatching van het vervoer vlotter kan verlopen. Wij gaan ervan uit dat er veel tijd kan bespaard worden door het inzetten van de geschikte software.

#### Meetbaar :

**Subsidiedossier** : we zullen de reële kostprijs van onze groep chauffeurs uitrekenen en op basis daarvan een tarief voorstellen die kostendekkend is (zowel personeelskost als kosten aan de wagens). We zullen een voorstel indienen via ODAV waarin de regels zijn uitgewerkt die bepalen welk subsidiebedrag kan toegekend worden aan DAV Menen.

**Overuren van de chauffeurs** : maandelijks wordt een overzicht opgemaakt van de opgebouwde overuren van de chauffeurs. Bij het opmaken van het uurrooster voor de maand erna wordt rekening gehouden met de opgebouwde overuren.

Acceptabel : Op zoek gaan naar een nieuw systeem van uur - roosteren en een nieuw systeem voor de dispatching is acceptabel voor de medewerkers vermits de grootste problemen zich situeren bij het opmaken van de uurroosters en de dispatching wat bij hen vaak wrevel veroorzaakt.

Realistisch : overuren worden maandelijks bijgehouden; er wordt ernaar gestreefd om de overuren enerzijds niet te laten escaleren maar anderzijds toch de chauffeurs niet het gevoel te geven hen al te sterk te controleren.

Tijdsgebonden : In 2011 wordt het subsidiedossier vermoedelijk overgeheveld van gelijke kansen naar mobiliteit. Op dat moment zullen de nieuwe subsidieregels van kracht zijn. Flexibel uur - roosteren en installeren van nieuwe software voor dispatching zouden wij ook graag invoeren in de loop van respectievelijk de 1<sup>ste</sup> helft van 2011 en de 2<sup>de</sup> helft van 2011.

Net zoals voor de maaltijddienst nemen wij ons voor in 2010 nog meer controle uit te oefenen op de facturatie van de opdrachten binnen de dienst aangepast vervoer.

Wij wensen de opbrengsten van de dienst aangepast vervoer te maximaliseren door er alvast op toe te zien dat de facturatie correct en stipt gebeurt.

### *Lokale diensteneconomie - Subactiviteitencentrum LDE*

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Verschil		Slechter R %
8440 LDE	-33.985,33	-38.254,62		-4.269,29		- 12,56

De lokale diensteneconomie startte vanaf maart 2008. Aanvankelijk bestond dit subAC uit 3 vormen van dienstverlening met name, de sociale werking van het woonerf de Barracane, wijkwerking Ter Beke en de dienst aangepast vervoer.

Het woonerf De Barracane omvat een kleinschalig buurt- en dienstencentrum voor ouderen waar er activiteiten aangeboden worden zoals het opdienen van warme maaltijden, boodschappen doen voor buurtbewoners, het organiseren van activiteiten van allerlei aard, de begeleiding van bewoners naar externe diensten en dergelijke meer.

Daarnaast is er de wijkwerking Ter Beke. Het buurthuis wordt sedert begin november 2009 opnieuw verhuurd onder het sociale huurstelsel. Bijgevolg moeten we sinds 2010 de kosten die verbonden waren aan het buurthuis niet meer betalen. Voor de activiteiten die er vóór november nog doorgingen werden andere locaties gevonden.

Voorlopig worden de activiteiten beperkt tot de kinderwerking. De vuilniszakkenverkoop werd afgeschaft wegens te weinig interesse.

In mei 2009 startten wij met een heuse klusjesdienst binnen de lokale diensteneconomie. De opbrengsten van de klusjesdienst zullen wellicht niet volledig de kosten dekken. Er wordt echter gestreefd om het tekort voor deze sociale tewerkstelling tot een minimum te beperken door de extra opbrengsten die de opstart van klusjesdienst binnen LDE met zich meebrengt, te maximaliseren. Wij proberen zoveel mogelijk uren klusjes te realiseren. Om dit te realiseren organiseerden wij reeds infonamiddagen. Voorlopig willen wij vooral de mond - aan - mond reclame wat laten zijn werk doen.

Alle klussen worden in eerste instantie geregistreerd door de verantwoordelijke van de klusjesdienst. Er wordt gewerkt met een werkfiche die zo nauwkeurig mogelijk wordt ingevuld door de klusjesmannen zelf.

Op basis van deze werkfiche wordt er gefactureerd.

Ook voor deze dienst nemen wij ons voor in 2011 verder controle uit te oefenen op de facturatie van de opdrachten binnen de dienst.

Wij wensen de opbrengsten van de klusjesdienst te maximaliseren door er o.a. op toe te zien dat de facturatie correct en stipt gebeurt en door het plannen van de opdrachten zo efficiënt mogelijk te organiseren.

Door een goede dispatching te organiseren van twee reeds bestaande wagens, die ondertussen op het budget van SubAC LDE staan, kan het vervoer voor de klusjesdienst in 2011 verder voldoende gegarandeerd worden. Beide wagens waren reeds vooraf in dienst van het OCMW, maar de kosten werden gedragen door een ander AC. Voor het OCMW houdt dit op zich bijgevolg geen meerkost in.

### **III.6.11. Dienstenchequesbedrijf (DC : DienstenCheques) (subAC onder 8440).**

	R BW2010	R B2011		Vershil		Slechter R %
8440 DC	+ 43.362,77	-16.920,13	(*)	-60.282,90	(*)	(*) -139,02

(\*) groot verschil door voornamelijk lonen - mutatie binnen AC8440

#### ***Algemeen***

Om de rendabiliteit van de dienst positief te houden blijven wij er verder naar streven zoveel mogelijk personeel aan te werven dat voldoet aan de voorwaarden voor een SINE- contract. In 2011 willen wij ons dienstenbedrijf onderwerpen aan een grondige update en analyse.

#### ***Vervoer***

Het gebruik van dienstencheques om vervoerd te worden is ondertussen reeds goed gekend onder de gebruikers. De inzet van de maatschappelijk werk(st)er blijft hier belangrijk. Deze moet namelijk de nodige ondersteuning bieden aan de gebruikers om de administratieve procedure m.b.t. de cheques goed te laten verlopen. Ook het blijven stimuleren om dienstencheques aan te wenden voor het betalen van vervoersopdrachten is een taak van die maatschappelijk werk(st)er.

#### ***Huishoudelijke hulp/boodschappen.***

Met deze dienstverlening garanderen we de ouderen en/of ouderen wonende in onze OCMW- huisvesting alle gevraagde huishoudelijke taken. Voor de gebruikers betekent dit een betaalbare oplossing wanneer men niet tijdig de hulp kan krijgen van een private dienst.

Ook voor deze dienst nemen wij ons voor in 2011 meer controle uit te oefenen op de facturatie van de opdrachten.

Wij wensen de opbrengsten van het dienstenchequebedrijf te maximaliseren door er alvast op toe te zien dat de facturatie correct en stipt gebeurt.

### III.6.12. Lokaal Dienstencentrum Allegro te Menen (AC 83421).

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil		Beter R %
83421	-175.278,32	-149.298,72		+ 25.979,60		+ 14,82

In 2011 wordt het lokaal dienstencentrum Allegro in Menen verder uitgebouwd volgens de verplichtingen uit het nieuwe besluit van de Vlaamse Regering van 05 juni 2009 tot uitvoering van het decreet van 13 maart 2009 betreffende de zorg- en bijstandsverlening in de thuiszorg en dit binnen een beperkt budgettair kader.

- **Erkenningsnormen inzake activiteiten:**

- Toezien op het behalen van de erkenningsnormen inzake activiteiten
- Specifiek: het dagelijks bijhouden van de erkenningsvoorwaarden; sedert 01 januari 2010 worden activiteiten die buiten het dienstencentrum georganiseerd worden nog slechts beperkt in rekening gebracht voor de erkenning.  
Er mogen maximaal drie informatieve activiteiten in aanmerking genomen worden bij de berekening van het minimale 10 te verrichten activiteiten.  
Er mogen maximaal 25 recreatieve activiteiten in aanmerking genomen worden bij de berekening van het minimale 75 te verrichten activiteiten.  
Er mogen maximaal 35 informatieve activiteiten in aanmerking genomen worden bij de berekening van het minimale 100 te verrichten activiteiten.
- Meetbaar: alle activiteiten dienen geregistreerd te worden volgens datum, onderwerp, doelgroep, soort activiteit, periodiciteit en tijdspanne
- Aanvaardbaar: De registratie is ten dienste van de erkenning, de opmaak van jaarverslag, de positionering t.o.v. andere dienstencentra en de verantwoording t.o.v. de gebruikte financiële middelen.
- Realistisch: Na elke activiteit dienen de gegevens verwerkt te worden om zo op het einde van het jaar niet een massa informatie te moeten verwerken.
- Tijdsgebonden: dit is bijna een continue opdracht (zeker dagelijks)

- **Erkenningsnormen inzake dienstverlening:**

- Toezien op het behalen van de erkenningsnormen inzake dienstverlening meer specifiek: het naleven en uitvoering van het decreet van 13 maart 2009.
- Specifiek: de dienstverlening van het dienstencentrum continu evalueren in samenwerking met de sociale dienst thuis -en ouderenzorg en het oprichten van de nieuwe verplichte dienstverlening nl. de boodschappendienst. Daarnaast dient er specifiek verhoogde aandacht te zijn voor gebruikers met een eerste zorgbehoefendheid en voor nieuwkomers en allochtonen.
- Meetbaar: Het Lokaal Dienstencentrum dient de hierna opgesomde diensten, in eigen beheer of bij middel van samenwerking aan te bieden:

- hulp bij de activiteiten van het dagelijks leven aan, inzonderheid hygiënische zorgen,
  - aanbieden van warme maaltijden in het Lokaal Dienstencentrum,
  - aanbieden van hulp bij boodschappen,
  - aanbieden van buurthulp,
  - aanbieden of ondersteunen van activiteiten die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of verhogen,
  - uitlenen van personenalarmtoestellen en organiseren van de dienstverlening van een personenalarmcentrale.
- Aanvaardbaar: De dienstverlening wordt aangeboden door onze sociale dienst thuis- en ouderenzorg. Er dient dus continu overleg te zijn inzake de haalbaarheid van de aangeboden dienstverlening. Nieuwe initiatieven en/of uitbreiding kunnen slechts na overleg in de stuurgroep teneinde personeelsbezetting en financiële middelen te bespreken.
  - Realistisch: De dienstverlening kan volledig overlopen worden tijdens de stuurgroepvergadering die minstens tweemaal per jaar zal worden georganiseerd. Daarnaast is continu overleg aangewezen om kort op de bal te spelen.
  - Tijdsgebonden: dit is een continue opdracht
- **Budgetopvolging**:
    - Het nauw opvolgen en de medewerkers betrekken bij het gebruik/opnemen van financiële middelen.
    - Specifiek: Er zal verder een maandelijks overlegmoment georganiseerd worden met de programmaverantwoordelijke en per kwartaal met de onthaalmedewerkers. De budgettaire stand van zaken is daar één van de agendapunten. Ook het belang van de correcte inning van de ontvangsten wordt er verder benadrukt.
    - Meetbaar: de uitgaven worden besproken via een apart gedeeld digitaal document. Periodiek kunnen we (via NOB-programmatuur) de verbruikte percentages van het budget en een evaluatie maken. De voorbije jaren werd er een niet onbelangrijke besparing doorgevoerd. Verder besparen lijkt ons moeilijk maar we kunnen wel de behaalde resultaten consolideren. Wat betreft de activiteiten wordt er verder naar gestreefd (zoals in het verleden) dat de kost van de organisatie van alle activiteiten break-even zijn. De dekkingsgraad (excl. personeelskost en investeringen) moet zeker positief blijven.
    - Aanvaardbaar: er dient regelmatig overleg gepleegd te worden om de financiële situatie te evalueren. Cijfers alléén mogen geen doelstelling op zich worden. In dit opzicht zullen aankopen, alsook geplande activiteiten grondig overwogen worden qua prijs en kwaliteit met een realistisch prijsbeleid weliswaar: wat de inkomsten betreft zal het enerzijds belangrijk

zijn de deelnamekosten van de bezoekers(gebruikers) toch redelijk te houden voor iedereen zodat onze laagdrempeligheid niet in het gedrang komt (is ook één van de inspectievoorwaarden) en anderzijds de prijzen van reeds bestaande activiteiten af te stemmen op de eigen OCMW- woonzorgcentra (vb. voor cafetaria en maaltijden) en op andere actoren in de sector of gelijkaardige initiatiefnemers voor wat betreft de prijzen van de activiteiten.

- *Realistisch*: Onverwachte financiële tegenvallers kunnen zich altijd aanmelden. Er kunnen zich activiteiten of een uitbreiding van dienstverlening aanbieden die niet konden voorzien worden. Daar waar het kan zullen er gezamenlijk activiteiten en dienstverlening aangeboden worden met de verschillende dienstencentra.
- *Tijdsgebonden*: periodieke controle naar aanleiding van de vraag tot budgetopvolging vanuit het economaat/ dienst financiën.
- **Streven naar een kwaliteitsvolle werking op maat van de gebruikers met een specifiek aandacht voor de beginnende zorgbehoefendheid van gebruikers:**
  - Er dient continu aandacht te zijn voor een kwaliteitsvolle werking. Onze visie en missie dient de rode draad te zijn in de werking met voldoende aandacht voor de SMK's (sectorspecifieke minimale kwaliteitsnormen) waarbij een laagdrempelige werking voorop staat(zowel financieel als fysisch).
  - *Specifiek*:
    - Een laagdrempelige werking organiseren zowel op het vlak van fysieke toegankelijkheid als financieel. Indien noodzakelijk dienen de gebruikers doorverwezen te worden naar de sociale diensten uit de regio.
    - De toegankelijkheidsscan van VVSG (Vereniging Vlaamse Steden en Gemeenten) zal besproken worden en op bepaalde punten kan de werking ermee getoetst worden.
    - De SMK's (sectorspecifieke minimale kwaliteitsnormen) dienen als leidraad voor een kwaliteitsvolle werking.
    - De procedures uit het kwaliteitshandboek dienen op regelmatige basis bij de medewerkers opgefrist worden.
  - *Meetbaar*:
    - Jaarlijks wordt het kwaliteitshandboek overlopen naar correctheid en of alle procedures nog actueel zijn.
    - Er wordt een jaarlijkse kwaliteitsplanning opgemaakt inclusief een tijdsplanning.
    - Tweejaarlijks wordt het gehele kwaliteitshandboek doorgelicht.
    - Tweejaarlijks wordt er een tevredenheidsenquête georganiseerd.(is gebeurd in 2010).
    - Tegen 01/01/2012 moeten de resultaten dan de kwaliteitsvolle werking kunnen aangetoond worden via zelfevaluatie waarbij er vijf verplichte stappen worden doorlopen.

- Na elke activiteit wordt er een evaluatieformulier ingevuld.
  - Er bestaat een klachtenprocedure.
- *Aanvaardbaar*: de uitgestippelde kwaliteitsplanning en -procedures dienen eenvoudig te zijn. Deze dienen in overleg met de medewerkers en eventueel de vrijwilligers opgemaakt te worden en geëvalueerd. Dit maakt de volledige werking aanvaardbaar voor iedereen.
  - *Realistisch*: door de participatieve manier van werken is de werking realistisch en strookt deze met de werkelijkheid. De werking kan voortdurend evolueren in functie van de noden en vragen van gebruikers, vrijwilligers en medewerkers.
  - *Tijdsgebonden*: dit is een continue opdracht

### III.6.13. Lokaal Dienstencentrum Dorpshuis te Rekkem (AC 83422).

	Resultaat BW2010	Resultaat B2011		Vershil (*)		Beter R %
83422	-263.159,09	-252.522,28		+ 10.636,81		+ 4,04

(\*)De extra afschrijvingen van het nieuwe gebouw zorgen ervoor dat - mede dankzij de hieronder vermelde besparingen voor 2010 - en toch een lichte verbetering is van het negatieve resultaat.

In 2010 werd gestreefd naar een status quo in het LDC Dorpshuis in Rekkem.

- **Erkenningsnormen inzake activiteiten**: idem als Allegro (cfr. supra)
- **Erkenningsnormen inzake dienstverlening**: idem als Allegro (cfr. supra)
- **Budgetopvolging**:
  - Het nauw opvolgen en de medewerkers betrekken bij het gebruik/opnemen van financiële middelen.
  - *Specifiek*: Er zal verder een maandelijks overlegmoment georganiseerd worden met de programmaverantwoordelijke en per kwartaal met de onthaalmedewerkers. De budgettaire stand van zaken is daar één van de agendapunten. Ook het belang van de correcte inning van de ontvangsten wordt er verder benadrukt.
  - *Meetbaar*: de uitgaven worden besproken via een apart gedeeld digitaal document. Periodiek kunnen we (via NOB-programmatuur) de verbruikte percentages opvolgen van het budget en een evaluatie maken. De voorbije jaren werd er een belangrijke besparing doorgevoerd. Verder besparen lijkt ons moeilijk maar we kunnen wel de behaalde resultaten consolideren. Wat betreft de activiteiten wordt er verder naar gestreefd (zoals in het verleden) dat de kost van de organisatie van alle activiteiten break-even zijn. De dekkingsgraad (excl. personeelskost en investeringen) moet positief blijven.
  - *Aanvaardbaar*: er dient regelmatig overleg gepleegd te worden om de financiële situatie te evalueren. Cijfers alléén mogen geen doelstelling op

zich worden. In dit opzicht zullen aankopen, alsook geplande activiteiten grondig overwogen worden qua prijs en kwaliteit met een realistisch prijsbeleid weliswaar: wat de inkomsten betreft zal het enerzijds belangrijk zijn de deelnamekosten van de bezoekers(gebruikers) toch redelijk te houden voor iedereen zodat onze laagdrempeligheid niet in het gedrang komt (is ook één van de inspectievoorwaarden) en anderzijds de prijzen van reeds bestaande activiteiten af te stemmen op de eigen OCMW- woonzorgcentra (vb. voor cafetaria en maaltijden) en op andere actoren in de sector of gelijkaardige initiatiefnemers voor wat betreft de prijzen van de activiteiten.

- Realistisch: Onverwachte financiële tegenvallers kunnen zich altijd aanmelden. Er kunnen zich activiteiten of een uitbreiding van dienstverlening aanbieden die niet konden voorzien worden. Daar waar het kan zullen er gezamenlijk activiteiten en dienstverlening aangeboden worden met de verschillende dienstencentra.
- Tijdsgebonden: periodieke controle naar aanleiding van de vraag tot budgetopvolging vanuit het economaat/ dienst financiën.
- **Streven naar een kwaliteitsvolle werking op maat van de gebruikers met een specifiek aandacht voor de eerste zorgbehoefte van gebruikers**: idem als Allegro (cfr. supra)

### III.6.14. Vorming - Horizontaal Budgethouderschap.

A. Gezien we met een werkgroep gestart zijn voor de opmaak van een strategisch vormingsbeleid, gevolgd door een operationeel vormingsbeleid, zullen we in de loop van 2011 een beter zicht krijgen op de verschillende opleidingen die georganiseerd zullen worden binnen een bepaalde periode, dit zowel intern als extern voor alle personeelsleden van het OCMW.

Deze doelstelling is

Specifiek: bedoeld voor alle personeelsleden van het OCMW van Menen en ook per activiteitencentrum apart;

Meetbaar: er wordt in het vormingsbeleidsplan ook een vorm van evaluatie voorzien, zodat we zullen kunnen afleiden welke opleidingen meer zinvol waren dan andere. We zullen er naar streven om het aantal interne vormingen voor bepaalde groepen van personeel (vooral dan verplegenden en verzorgenden) naar een niveau van 30% van de totale vormingen te brengen. In elk Woonzorgcentrum zijn er immers een aantal personeelsleden die verantwoordelijk zijn voor een specifieke taak binnen de instelling (wondzorg, dementie, palliatieve zorg, ...).

Aanvaardbaar: de leidinggevende per dienst en de vormingsverantwoordelijke per instelling zullen de afweging moeten maken tussen een interne opleiding of een externe opleiding, wat de kostprijs is, waar de opleiding doorgaat (verplaatsingskosten, ...) etc..

Realistisch: doordat het vormingsbeleid werd uitgeschreven door een werkgroep waarin leidinggevend en vormingsverantwoordelijken van de verschillende instellingen en diensten vertegenwoordigd zijn, zal er een realistisch plan opgemaakt worden, rekening houdend met de financiële situatie en rekening houdend met de continuïteit op de verschillende diensten en woonzorgcentra;

Tijdsgebonden: Dit wordt voorzien in de loop van 2011, zodat we kunnen van start gaan met de opmaak van een operationeel vormingsplan in 2011

Het vormingsbudget werd mutatis mutandis ook aangepast: er wordt ongeveer 58.000 euro voorzien, dit betekent een daling, rekening houdend met de nodige besparingen die moeten doorgevoerd worden door gans de organisatie en rekening houdend met het feit dat er een groot aantal opleidingen nu al intern worden gegeven en dit principe zal zo doorgetrokken worden na de toekomst toe.

B. Opmaken van een deontologische code, voor personeel en raadsleden in samenwerking met vzw. WIVO gespreid over 2 jaar weliswaar (2010-2011).

### III.6.15. Communicatie en informatica - Horizontaal Budgethouderschap.

- **Meerjarenplanning vervanging pc's met besturingssysteem Windows XP:**
  - Specifiek: In het overkoepelend ICT overleg tussen het stadsbestuur en het OCMW van Menen werd beslist om nooit met meer dan twee besturingssystemen te werken. Daarnaast loopt de ondersteuning af vanaf 2014 van het besturingssysteem Windows XP. De meeste pc's beschikken nu over het besturingssysteem Windows XP en Vista. In de komende jaren dringt zich dus een verdere vervanging van de pc's met Windows XP op.
  - Meetbaar: Alle pc's met het Windows XP besturingssysteem zijn geïnventariseerd
  - Aanvaardbaar: Om de budgettaire gevolgen te spreiden over enkele jaren is er een meerjarenplan opgemaakt
  - Realistisch: de vervangingen worden gespreid over 4 jaar nl. 2011 tot 2014. Dit maakt het vervangingsritme realistisch
  - Tijdsgebonden: jaarlijkse vervanging volgens het meerjarenplan
  
- **Verdere uitbouw van de redundantie van het datanetwerk**
  - Sinds de samenwerkingsovereenkomst van het jaar 2000 werkt de stad en het OCMW van Menen Samen om een uitgebreid en performant netwerk uit te bouwen. Om verder toekomstgericht te werken dient er verder geïnvesteerd te worden in nieuwe technologieën, veiligheid en evenzeer de redundantie van het netwerk.
  - Specifiek: de tijdsduur dat het netwerk onderbroken is dient tot een minimum gereduceerd te worden. Vooral naar de toekomst toe als de nieuwe

woonzorgcentra gebruik zullen maken van ondersteunende tools zoals kameroproep, zorgregistratieterminals, zorgregistratiesoftware, toegangscontrole,...Daarnaast werkt de administratie meer en meer geautomatiseerd en worden we allen steeds meer afhankelijk van het datanetwerk.

*Meetbaar*: de tijdsduur, up-time van het netwerk dient zo maximaal mogelijk te zijn. In een eerste fase is het wenselijk te inverteren in een domeincontroller in het serverlokaal van het OCMW. Daarom dient de capaciteit van de huidige koeling eerst herbekeken te worden want deze is nu reeds onvoldoende.

- *Aanvaardbaar*: de noodzakelijke investeringen dienen stelselmatig opgebouwd worden om de budgettaire gevolgen te spreiden over enkele jaren heen.
  - *Realistisch*: een netwerk, dat nooit onderbroken is, bestaat niet. Er moet wel verder gestreefd worden naar een maximale benutting van de capaciteit en up-time. Daarom zijn bewust opgedrongen periodieke onderbrekingen onontbeerlijk om het onderhoud van het netwerk te garanderen.
  - *Tijdsgebonden*: dit is een continue opdracht
- **Verdere uitwerking van interne procedures tbv van de veiligheid van het datanetwerk en de professionalisering van de werking van de ICT cel:**
    - Het OCMW van Menen beschikt over een beperkt personeelskorps inzake informatica. Vaak zijn wij afhankelijk van de samenwerking van de ICT cel van het stadsbestuur. Daarnaast wordt het steeds belangrijker om te investeren in de beveiliging en in procedures omtrent beveiliging en organisatie.
    - *Specifiek*: om de verdere professionalisering van de ICT cel door te voeren dienen er diverse procedures opgemaakt te worden. Dit om te voldoen aan de hedendaagse eisen i.v.m. data beveiliging op het netwerk en om te voldoen aan de minimale kwaliteitseisen inzake KSZ (Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid). Deze laatste eisen worden tevens opgemaakt in samenwerking met de veiligheidscoördinator (cfr. Supra: AC 100 subAC Pre) die een gestructureerd veiligheidsplan dient op te maken.
    - *Meetbaar*:
      - Opmaak van diverse procedures inzake de minimale veiligheidsnormen voor de KSZ. Deze procedures zijn niet enkel nuttig in het kader van deze kruispuntbank maar zijn sowieso aangewezen in het kader van een goed beveiligd datanetwerk;
      - Opmaak van procedures voor veranderingen op vraag van diensthoofden en medewerkers
      - Opmaak procedures en richtlijnen inzake veiligheid (paswoordbeheer, internet en e-mail gedragscode, vermijden illegale software,...)
    - *Aanvaardbaar*: de procedures zijn meestal een beschrijving en/of verfijning van wat er nu reeds bestaat. De gebruikers gaan dus weinig voelen van deze

procedures. Soms dienen er toch meer ingrijpende wijzigingen te gebeuren die een aanpassing zullen vergen voor iedere gebruiker (bv. Paswoordbeheer)

- *Realistisch*: de ICT cel moet ten dienste staan van de gebruikers. Wij moeten ons dus bij elke procedure afvragen of deze zinvol en noodzakelijk is en anderzijds niet te veel overlast of beperkingen oplegt aan de gebruiker. De gulden middenweg dient hierin bewandeld te worden en dit zeker in een eerste fase van implementatie.
- *Tijdsgebonden*: het zou wenselijk zijn dat vanaf begin 2011 diverse procedures in voege treden.

### **III.6.16. Verzekeringen - Horizontaal Budgethouderschap.**

De interne vorming voor alle leidinggevenden omtrent verzekeringen bleek een moeilijk te nemen hindernis. Het is quasi onmogelijk om alle leidinggevenden op één gegeven moment op dezelfde plaats te krijgen.

Wellicht is het opsplitsen in kleinere groepen meer haalbaar en kan er meer gefocust gewerkt worden zoals bleek op de bijeenkomsten met de hoofden van de instellingen om de diefstalverzekeringen op punt te stellen.

Er dient ook zeker extra aandacht besteed te worden aan de preventie.

De geplande investeringen op het vlak van informatica zullen opnieuw resulteren in het jaarlijks aanpassen van de polis.

Voor de toekomst zou een inspanning moeten geleverd worden om de loonmassa van het personeel, verdeeld over de verschillende ( sub-) activiteitencentra, vroeger ter beschikking te houden van de verzekeringsmaatschappijen zodoende de afrekeningen van het voorbijgaande jaar voor wat arbeidsongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid betreft te kunnen boeken in het jaar waarop ze eigenlijk betrekking hebben.

### **III.6.17. Personeel - Horizontaal Budgethouderschap**

Hiervoor wordt in de eerste plaats verwezen naar punt III.1.2. (Ons menselijk kapitaal) van deze beleidsnota.

De horizontale budgethouder inzake personeelskosten en -inkomsten beschouwt het jaar 2011 als een uitzonderlijk moeilijk jaar omdat er drastisch op personeelsuitgaven zal moeten gecontroleerd worden (meer nog dan in het verleden). Dit zal de werkdruk hoe dan ook doen stijgen en druk zetten op de solidariteit die we van iedereen verwachten. Ook de verschillende leidinggevenden zullen sterk onder druk komen te staan.

De intentie leeft ook om in 2011 verder te werken aan een ziekteverzuimbeleid eventueel overkoepelend voor gans het OCMW (ook vanuit een strategische doelstelling binnen de WZC).

Op personeelsvlak wordt verwacht van elke leidinggevende om op vlak van vervangingen nog strakker met de middelen om te gaan; dit kan door bijvoorbeeld ziektevervangings niet langer "uit te smeren" zoals in het verleden het geval was (het was budgettair een

nuloperatie weliswaar omdat bijvoorbeeld een voltijdse 1 maand vervangen, kon uitgesmeerd worden tot 2 maand halftime).

Het niet langer uitsmeren in de tijd van vervangingen (door alleen de periode na gewaarborgd loon effectief te vervangen – zelfs al kan het intern niet altijd met evenveel uren als de afwezige titularis –) kan ook een extra besparing betekenen en zal in 2011 verder over alle diensten en instellingen worden toegepast. “Kan” omdat indien het een vastbenoemd personeelslid betreft dat afwezig is en – naar normen toe – “moet” vervangen worden, dit soms vele maanden dubbel loon betekend (niet voorspelbaar).

De al of niet structurele meevallers en/of tegenvallers op financieel vlak bedoelen we dat worden bijgehouden en zullen naar aanleiding van een budgetwijziging in 2011 in de cijfers merkbaar worden. Of de meevallers zwaarder wegen dan de tegenvallers is onvoorspelbaar tot 31 december van het lopende jaar en moet dan blijken bij de opmaak van de rekening van het verlopen dienstjaar. Vervanging van gewone contracten door gesubsidieerde zal de rode draad zijn in 2011.

### III.7. Conclusie.

Het garanderen van de sociale grondrechten voor eenieder via een geïntegreerd lokaal sociaal beleid is de taak van het OCMW in samenwerking met de Stad Menen : ook op dat terrein zullen besprekingen in het kader van het lokaal sociaal beleid nog beter op elkaar worden afgestemd mede in samenwerking met externe actoren op sociaal vlak. Ook daardoor zal de kwaliteit van de zorg voor de inwoners van Menen bewaakt moeten worden, daar zijn wij van overtuigd en dat niet alleen omdat we geloven in kwalitatieve zorg maar ook omdat we werken aan de grondhouding van iedereen die bij ons komt werken en helpen. Het lokaal sociaal beleidsplan voor 2008-2013 werd in december 2007 voorgesteld aan alle Raadsleden en werd daarna goedgekeurd zowel in de Gemeenteraad als in de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Qua afstemming van de noden en de zorg op vlak van welzijn in de ruime zin van het woord is dit een belangrijk plan en we gaan ervan uit dat dit nog maar een begin is van de implementatie van een heel specifiek “sociaal” meerjarenplan. Onze actieradius wordt vergroot tot de Eurometropool-regio (Wallonië en Frankrijk) voor 2011-2014 in het kader van het 100% gesubsidieerd project “S.A.M. (Solidariteit Activering Mobiliteit Eurometropool)” Interreg IV.

Wat de exploitatie betreft zal het OCMW zijn basisopdracht (een menswaardig bestaan garanderen aan iedereen) verder vervullen met belangstelling en inzet: ondanks de beperkte budgetten (binnen het meerjarenplan 2011-2013) en de spanningen die er zijn blijven we dit als een constante uitdaging beschouwen en bewaken.