

2014



---

O C M W  
**Mortsel**  
EEN STAP VOORUIT

## [JAARVERSLAG: DE CIJFERS]

In dit jaarverslag worden de kerncijfers aangaande de hulp- en dienstverlening weergegeven. Het startjaar van de legislatuur 2013-2018 wordt als referentiejaar genomen.

## Inhoudstafel

Inhoudstafel	1
Deel I. OCMW Mortsel – bestuur	3
1. Adres – openingsuren –financiële rekeningen	3
2. Beleidsorganen	3
3. Organisatiestructuur	5
4. Patrimonium	7
Deel II. Diensten	8
1. Sociale dienst	8
1.1 Cel algemeen maatschappelijk werk	8
1.1.1 Financiële dienstverlening	8
1.1.2 Energie	9
1.1.3 Gratis voedselbedeling	10
1.1.4 Wonen en integratie	10
1.1.5 Juridisch advies	12
1.1.6 Plaatsing van bejaarden	12
1.2 Cel Activering en tewerkstelling	13
1.2.1 Activering	13
1.2.2 Tewerkstelling in het kader van art.60§7	13
1.2.3 Voortrajecten	15
1.3 Cel Schuldbemiddeling	16
1.3.1 Preventieve werking	16
1.3.2 Begeleiding en hulpverlening	16
2. Thuiszorg	17
2.1 Zorgintake en overleg	17
2.1.1 Zorgintake	17
2.1.2 Thuiszorgoverleg	17
2.2 Dienstencentra	17
2.2.1 Dienstencentrum Meerminne	18
2.2.2 Dienstencentrum De Populier	19
2.2.3 Minder Mobielen Centrale (MMC)	20
2.3 Gezinszorg en aanvullende thuiszorg	20
2.3.1 Gezinszorg	20
2.3.2 Poetsdienst	21
2.4 Wijknetwerking en Gezelschapsdienst	22
2.4.1 Wijknetwerk	22
2.4.2 Gezelschapsdienst	22
2.5 Klusjesdienst	22
3. Woonvoorzieningen	22
3.1 Serviceflats Meerminne en Ter Linden	22
3.2 Kort verblijf	23

3.3 Woonzorgcentrum Meerminne _____	23
3.3.1. Profiel van de residenten _____	23
3.3.2 EKA _____	24
4. Beleid en interne organisatie _____	24
4.1 Personeel _____	24
4.1.1 Personeelskader _____	24
4.1.2 Vorming _____	28
4.1.3 Ziekte _____	28
4.2 Kwaliteit _____	29
4.2.1 <i>Verbeterprojecten en kwaliteitshandboek</i> _____	29
4.2.2 Resultaten uit tevredenheidsmetingen _____	33
4.3 Vrijwilligers _____	34
4.3.1 Opsplitsing naar activiteiten _____	34
4.3.2 profiel van de vrijwilliger _____	35
4.3.3 verloop van de vrijwilligers _____	35
4.4 Klachten _____	35
4.5 Communicatie _____	36
4.6 Technische dienst _____	36

## Deel I. OCMW Mortsel – bestuur

### 1. Adres – openingsuren –financiële rekeningen

---

#### ADRES

OCMW Mortsel  
Meerminne 6  
2640 Mortsel

Sociale dienst OCMW  
Deurnestraat 57  
2640 Mortsel

Algemeen telefoonnummer:	03 443 94 00
Algemeen telefoonnummer sociale dienst:	03 443 06 80
Algemeen faxnummer:	03 448 11 60
Algemeen faxnummer sociale dienst:	03 448 34 84
Algemeen e-mailadres:	info@ocmwmortsel.be
Algemeen e-mailadres sociale dienst:	socialiedienst@ocmwmortsel.be

Welzijnsnummer:	0800 12 245
Dementietelefoon:	0800 12 245

#### KANTOORUREN

##### Bereikbaar:

maandag tot donderdag van 08.30 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 16.30 uur  
(sociale dienst maandag tot 19 uur)  
vrijdag van 08.30 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 15.00 uur

##### Openingstijd:

Administratie: alle werkdagen van 08.30 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 16.30 uur (vrijdag tot 15.00 uur)

Sociale Dienst: alle werkdagen van 09.00 uur tot 12.00 uur, maandag ook van 14.00 uur tot 19.00 uur. Gekende cliënten enkel op afspraak met uitzondering van maandag van 09.00 uur tot 12.00 uur en van 14.00 uur tot 16.00 uur.

Personeelsdienst: alle werkdagen van 10.00 uur tot 12.30 uur en op afspraak

Financiële dienst: alle werkdagen van 08.30 uur tot 12.00 uur en op afspraak

#### FINANCIËLE REKENINGEN

Bank van de Post	BE93 0000 2617 7367
Dexia	BE53 0910 0086 5753

### 2. Beleidsorganen

---

#### RAAD

##### Samenstelling

- Chris De Ridder	voorzitter
- Roger Van Driessche	lid
- Jan Claus	lid
- Els Van der Velden	lid (tot en met 23 juni 2014)
- Lieve Fierens	lid
- Kristien Sestig	lid
- Gwenda Gaublonne	lid
- Luc Van Steyvoort	lid
- Alexander Van Leuven	lid
- Rik Holvoet	lid

- Sara Waelbers
- Joeri Straetemans
- Ria Van Put

lid  
lid (vanaf 24 juni 2014)  
secretaris

#### Bevoegdheden

De raad voor maatschappelijk welzijn regelt alles wat tot de bevoegdheid van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn behoort, tenzij de wet het anders bepaalt, of tenzij de raad zelf bevoegdheden heeft gedelegeerd aan andere bestuursorganen of budgethouders.

#### Aantal vergaderingen:

2013	2014
11	12

#### VAST BUREAU

##### Samenstelling

- Chris De Ridder voorzitter
- Jan Claus lid
- Els Van der Velden lid (tot en met 23 juni 2014)
- Alexander Van Leuven lid
- Joeri Straetemans lid (vanaf 25 juni 2014)
- Ria Van Put secretaris

#### Bevoegdheden

Het vast bureau is belast met:

- ✓ Het afhandelen van de zaken van dagelijks bestuur
- ✓ De statutaire en contractuele aanwerving van personeelsleden binnen de personeelsformatie, met uitzondering van de aanwerving van de secretaris, financieel beheerder en leden van het managementteam;
- ✓ Voor de personeelsleden waarvan de aanstelling behoort tot het dagelijks bestuur (zie vorige bepaling): het ontslag en de tucht, de beslissingen inzake beschikbaarheid en de ambtshalve herplaatsing;
- ✓ De organisatie van de aanwervings- en bevorderingsexamens en de aanwijzing van de leden van de examencommissies;
- ✓ Het huren van roerende en onroerende goederen;
- ✓ Het vaststellen en aanpassen van de huurprijzen van verhuurde goederen;
- ✓ Verhuring van goederen, gebouwen en lokalen en vaststellen van de huurprijzen;
- ✓ Het vervreemden van roerende zaken, van schuldvorderingen, titels of andere roerende waarden die aan het OCMW toebehoren;
- ✓ Het vaststellen van bestek en gunningswijze en het gunnen van exploitatiegoederen > 5.500 euro en < 25.000 euro;
- ✓ Het vaststellen van bestek en gunningswijze en het gunnen van investeringsgoederen voor een bedrag < 25.000 euro voor zover deze in normale omstandigheden binnen hetzelfde financiële boekjaar gerealiseerd of geleverd worden;

Het vast bureau is eveneens bevoegd voor de aangelegenheden betreffende de woonvoorzieningen voor ouderen (woonzorgcentrum en serviceflats) en de thuiszorgdiensten.

Het vast bureau heeft een algemene bevoegdheid in noodsituaties met het oog op bescherming van alle personen en goederen die aan de zorgen van het OCMW zijn toevertrouwd. Deze beslissingen worden aan de OCMW-raad ter bekrachtiging voorgelegd en dit op de eerstvolgende vergadering;

Het vast bureau zal eveneens, in gevallen van dwingende en onvoorziene omstandigheden, op eigen initiatief de bevoegdheden betreffende de vaststelling van de wijze van gunnen en de voorwaarden van overheidsopdrachten uitoefenen.

#### Aantal vergaderingen:

2013	2014
18	23

#### BIJZONDER COMITÉ SOCIALE DIENST

##### Samenstelling

- Chris De Ridder voorzitter

- Roger Van Driessche	lid
- Els Van der Velden	lid (tot en met 23 juni 2014)
- Gwenda Gaublomme	lid
- Luc Van Steyvoort	lid
- Rik Holvoet	lid
- Joeri Straetemans	lid (vanaf 25 juni 2014)
- Marleen Huysmans	diensthooft sociale dienst

#### *Bevoegdheden*

Het bijzonder comité voor de sociale dienst is bevoegd voor het toekennen van de individuele maatschappelijke dienstverlening aan personen en gezinnen zoals die omschreven is in de artikelen 57 tot 60 van de organieke wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn en in de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie.

Het bijzonder comité voor de sociale dienst stelt de bijdrage van de begunstigde vast in de kosten van maatschappelijke dienstverlening en bepaalt de bijdrage van de onderhoudsplichtigen (artikelen 97 tot 104 van de organieke wet), binnen de grenzen van de Vlaamse overheid en de algemene criteria die door de raad voor maatschappelijk welzijn dienaangaande zijn vastgelegd

Het bijzonder comité voor de sociale dienst is eveneens bevoegd voor de beslissing tot plaatsingen in woonzorgcentra van door het OCMW geplaatste bejaarden en het vaststellen van de alimentatie van door het OCMW geplaatste bejaarden (zowel in het eigen woonzorgcentrum als in andere woonzorgcentra).

Het bijzonder comité voor de sociale dienst verleent advies aan de raad voor maatschappelijk welzijn omtrent het sociaal beleid van het OCMW.

Het bijzonder comité voor de sociale dienst bekrachtigt de beslissingen van de voorzitter tot dringende hulpverlening, binnen de perken van de bepalingen in het huishoudelijk reglement (artikel 36) op de eerstvolgende vergadering van het bijzonder comité voor de sociale dienst.

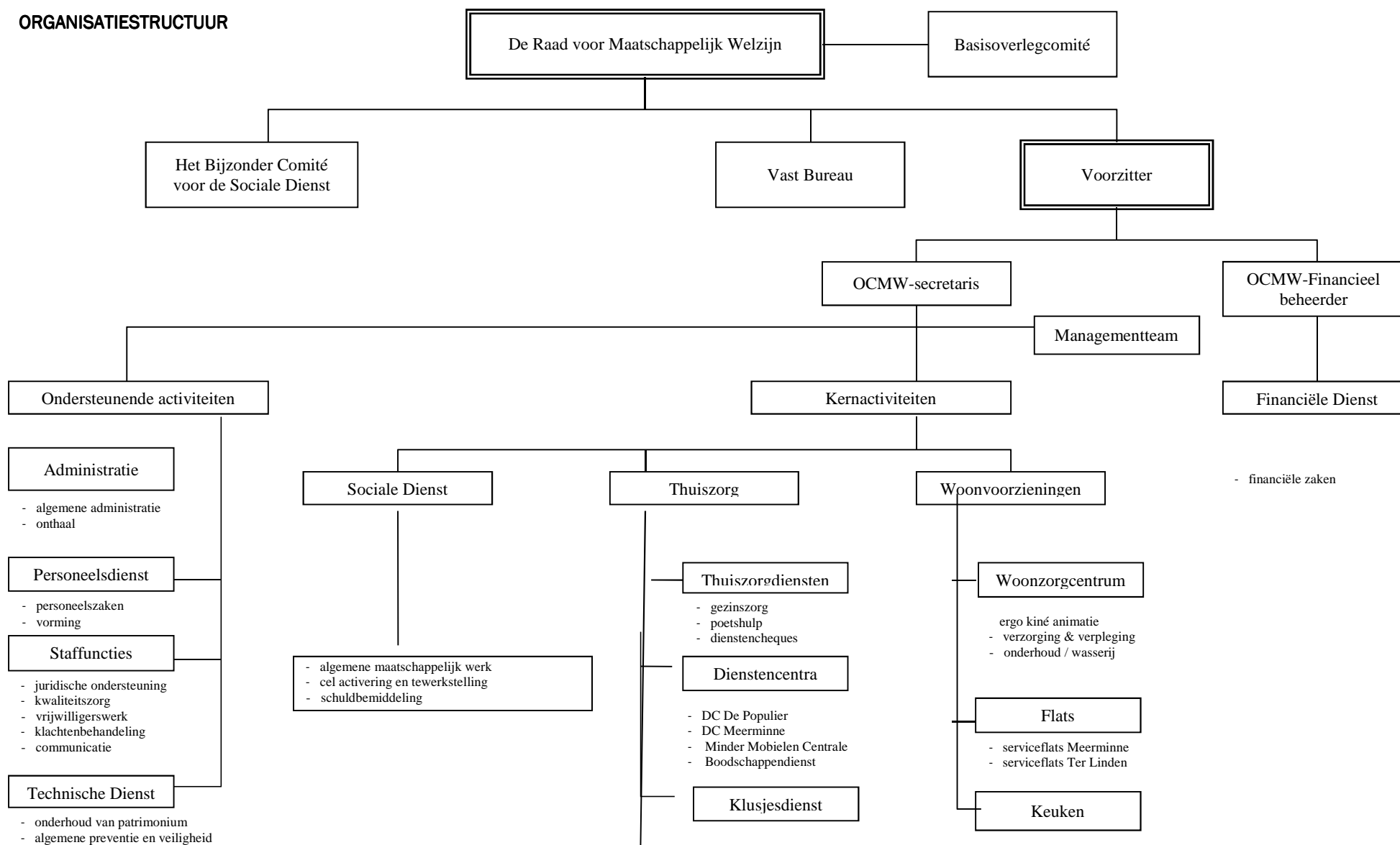
#### *Aantal vergaderingen*

<i>2013</i>	<i>2014</i>
23	24

### **3. Organisatiestructuur**

---

# ORGANISATIESTRUCTUUR



## 4. Patrimonium

adres	aard	bestemming
Meerminne: Meerminne 6	woonzorgcentrum  43 serviceflats 4 gehandicaptenflats dienstencentrum	
Ter Linden: Meerminne 9	36 serviceflats	
De Populier: Guido Gezellelaan 31	10 bejaardenflats	
Floris De Cuyperstraat	6 garages	4 verhuurd 2 eigen gebruik DC
Meerminne 2		verhuurd
Lieven Gevaertstraat	woonhuis + tuin	langdurige huur
Ridder Van Ranstlei	studio + tuin 2 studio's 2 studio's 2 garages	noodwoonst (4 md.) noodwoonst (4md) noodwoonst (4md) Privaat verhuurd
St. Benedictusstraat	3 appartementen	LOI
Liersesteenweg	3 appartementen	LOI
Liersesteenweg	3 appartementen 3 appartementen	noodwoonst (18 md.) noodwoonst (4 md.)
Guido Gezellelaan	appartement	noodwoonst (18md.)
Guido Gezellelaan	appartement	noodwoonst (4 md.)
Guido Gezellelaan	garage	Privaat verhuurd
De Stappe	perceel grond met welzijnsgebouw	Erfpacht Katrinahome
De Stappe		Vergunning voetbalclub St.-Jozef
De Stappe	perceel grond met welzijnsgebouw	erfpacht Ritmica
Krijgsbaan	3 kamers 3 kamers Gvl.	LOI LOI wordt gerenoveerd



## Deel II. Diensten

### 1. Sociale dienst

#### 1.1 Cel algemeen maatschappelijk werk

##### 1.1.1 Financiële dienstverlening

###### LEEFLOON EN EQUIVALENT LEEFLOON

In 2014 werd in 253 dossiers leefloon toegekend en dit op de volgende wijze:

- ✓ 152 keer leefloon
- ✓ 61 keer leefloon gekoppeld aan een geïndividualiseerd project waarvan 10 studenten met een voltijds leerplan
- ✓ 36 keer leefloon gekoppeld aan een tewerkstelling art.60
- ✓ 4 keer leefloon als dakloze

###### Aantal leefloon

2013	2014
245	253

In 2014 werd er in 80 dossiers equivalent leefloon toegekend en dit op volgende wijze :

- ✓ 66 keer aan vreemdelingen die geen recht hebben op leefloon
- ✓ 10 keer aan politiek vluchtelingen
- ✓ 4 keer onder de vorm van voorschotten op ziekte-uitkering, werkloosheidsvergoeding, pensioen, ...

###### Aantal equivalent leefloon

2013	2014
105	80

###### FINANCIËLE DIENSTVERLENING GEKOPPELD AAN RECHT OP LEEFLOON

Voor jongeren onder de 25 jaar is het een verplichting om binnen de drie maanden na toekenning van het leefloon een Geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI) op te stellen.

###### Aantal integratiecontracten voor -25 jarigen

2013	2014
45	104

###### FINANCIËLE DIENSTVERLENING NIET GEKOPPELD AAN HET LEEFLOON

In 293 dossiers werd in 2014 een financiële steun verleend. Deze financiële steun kan bestaan uit verschillende vormen van steunverlening. Enkele van deze vormen van toekenning van financiële steun zijn:

- ✓ In 45 dossiers werd een eenmalige financiële steun verleend. Deze steun kan al dan niet terugvorderbaar gesteld worden.
- ✓ In 68 dossiers werd een financiële steun toegekend onder de vorm van een maandelijks vast bedrag
- ✓ In 4 dossiers werd financiële steun verleend, al dan niet als voorschot op (gewaarborgde) kinderbijslag
- ✓ In 132 dossiers werd een (al dan niet principiële) huurwaarborg verleend.

###### Aantal verleende financiële steun

2013	2014
253	293

In 285 dossiers werd een toekenning gedaan om mutualiteitsbijdragen ten laste te nemen. Deze steun wordt toegekend aan iedere persoon die een beslissing leefloon heeft of een beslissing tot het equivalent leefloon.

In 40 dossiers werd een tussenkomst verleend in de medicatiekosten en/of dokterskosten en/of ziekenhuiskosten verleend.

*Aantal dossiers toekenning ten laste name mutualiteitsbijdragen*

2013	2014
152	285

*Aantal dossiers tussenkomst medische kosten*

2013	2014
54	40

Om sport, cultuur en sociale activiteiten toegankelijk te maken voor cliënten van het OCMW wordt een financiële tussenkomst mogelijk gemaakt. 88 gezinnen ontvangen een tussenkomst. 19 gezinnen hiervan zijn onder begeleiding van de dienst schuldbemiddeling. Het totaal uitbetaalde bedrag bedraagt 38.722,40 €. Voor participatie en sociale activering is dit 10.839,82 € en voor de Strijd tegen Kinderarmoede: 27.882,58 €.

*Aantal gezinnen sociaal culturele participatie tussenkomsten*

2013	2014
112	88

## 1.1.2 Energie

### LAC

Energieleveranciers krijgen steeds meer te maken met slechte betalende cliënten. Bij decreet van 20 december 1996 werd een Lokale Advies Commissie opgericht in elke gemeente. Zo wordt voorkomen dat cliënten hun basisvoorzieningen worden ontnomen. Soms blijkt dat er nog veel meer problemen zijn dan enkel het niet betalen van de energiefacturen en kan een doorverwijzing naar de sociale dienst van het OCMW aangewezen zijn. Waterlink, de waterleverancier voor Mortselse inwoners, brengt sinds het najaar 2011 ook dossiers op de LAC.

*Aantal zittingen en dossiers LAC Eandis en Waterlink*

	2013	2014
LAC EANDIS	9	10
dossiers elektriciteit	116	136
dossiers gas	96	136
LAC Waterlink	6	6
dossiers	89	187

### MINIMUMLEVERING GAS

Sinds 1 december 2009 bestaat de mogelijkheid voor het OCMW om cliënten te voorzien van een minimumlevering gas tijdens de winterperiode. Het OCMW van Morsel heeft ook dit jaar gekozen om deze dienstverlening aan te bieden.

### SOCIAAL VERWARMINGSFONDS

Het Sociaal Verwarmingsfonds komt gedeeltelijk tussen in de betaling van de verwarmingsfactuur van personen die zich in een moeilijke situatie bevinden. Voor de periode van 1 januari tot en met 31 december 2014 werden 35 aanvragen behandeld. Voor 11 aanvragen werd een toelage voor huisbrandolie in bulk toegekend, voor 22 aanvragen werd een toelage voor propaangas in bulk toegekend, voor 2 aanvragen werd een forfaitaire toelage verleend voor lamppetroleum aan de pomp. De totale uitgekeerde toelage bedroeg 4.304,72 euro.

*Aantal aanvragen Sociaal Verwarmingsfonds*

2013	2014
49	35

#### OPLAADTERMINALS

Als men omwille van betalingsproblemen niet meer terecht kan bij een "commerciële leverancier" dan komt men na een bepaalde procedure automatisch terecht bij de "sociale leverancier" van energie. Voor Mortsel is dat Eandis (Elektriciteit, aardgas, netten en distributie).

In 2014 werden op de sociale dienst volgende opladingen via de oplaadterminal verricht:

#### Aantal opladingen via oplaadterminal

		2013	2014
Energie	Aantal opladingen	855	890
	bedrag	38.782 €	36.195 €
Gas	Aantal opladingen	732	831
	bedrag	39.778 €	36.820 €

#### 1.1.3 Gratis voedselbedeling

In 2014 werden 2 groepsbedelingen georganiseerd: op 9 december in DC De Populier en op 11 december in Fort.

Na deze georganiseerde bedelingen wordt de overschot verder bedeed op de sociale dienst van het OCMW tot uitputting van alle goederen. Door de dienst Fam-Opstap (cel activering en tewerkstelling) werden van de resterende goederen pakketten samengesteld die dan aan cliënten werden bedeed via hun maatschappelijk werker.

In totaal werden aan 276 gezinnen, zijnde 721 personen, producten verdeeld.

#### 1.1.4 Wonen en integratie

##### GRATIS HUISVUIZAKKEN

In 2014 deden 227 personen en gezinnen beroep op het OCMW voor de gratis bedeling van de huisvuilzakken.

Het gaat hier zowel om al gekende cliënten van het OCMW als personen die enkel voor deze vorm van materiele ondersteuning beroep doen op het OCMW.

##### LOKAAL OPVANG INITIATIEF (LOI)

Eind 2013 telde het OCMW 40 plaatsen voor asielzoekers verdeeld over 14 woningen.

Na de inkrimping van het opvangnetwerk door Fedasil telt het L.O.I. sinds 01/04/2014 nog 24 plaatsen verdeeld over 9 woningen + 1 bufferplaats voor koppel, deze mag ook gebruikt worden als noodwoning doch dient vrijgemaakt binnen de drie maanden indien Fedasil erom verzoekt.

In 2014 hebben verschillende personen/gezinnen het LOI moeten verlaten. Zij hebben het LOI verlaten om diverse redenen o.a. een afgesloten asielprocedure al dan niet positief, een regularisatie of een vrijwillige terugkeer naar het land van herkomst. In 2014 werden 49 personen (incl. kinderen) verdeeld over 27 dossiers opgevangen.

#### LOI cliëntprofiel samenstelling gezin

	2013	2014
Alleenstaande	16	14
Alleenstaande met kinderen	4	5
Samenwonende met meerderjarig kind	1	0
koppel	5	5
Koppel met kinderen	7	3
Totaal	34	27

LOI cliëntprofiel land van herkomst

	Alleenstaande/ Samenwonend	Alleenstaande met kind	Koppel	Koppel met kind(eren)	<b>totaal</b>
Afghanistan	2	0	1	1	<b>4</b>
Angola	1	0	0	0	<b>1</b>
Bangladesh	1	0	0	0	<b>1</b>
China	1	0	0	0	<b>1</b>
Eritrea	0	1	0	0	<b>1</b>
Georgië	0	2	0	0	<b>2</b>
Guinee	1	1	0	0	<b>2</b>
India	1	0	0	0	<b>1</b>
Iran	0	0	0	1	<b>1</b>
Kameroen	1	0	0	0	<b>1</b>
Kazhakstan	0	1	0	0	<b>1</b>
Myanmar	1	0	0	0	<b>1</b>
Noord - Korea	0	0	1	1	<b>2</b>
Onbepaald	1	0	1	0	<b>2</b>
Pakistan	0	0	1	0	<b>1</b>
Sierra Leone	0	0	1	0	<b>1</b>
Somalië	1	0	0	0	<b>1</b>
Sri Lanka	2	0	0	0	<b>2</b>
Tanzania	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>27</b>

*NOODWOONST*

OCMW biedt tijdelijke huisvesting aan in een acute noodsituatie. Er wordt telkens sterk op aangedrongen dat de cliënten zich inschrijven bij een sociale huisvestingsmaatschappij. Het huishoudelijk reglement wordt door de OCMW-raad vastgesteld. Vermits er initieel geen onderscheid wordt gemaakt en om tot eenvormigheid te komen heeft de raad van het OCMW beslist (13 juni 2012) elke noodhuisvesting toe te kennen voor een periode van 4 maanden, indien noodzakelijk één maal te verlengen met 4 maanden.

Overzicht aangeboden noodwoonst in 2014:

Noodwoning	Algemene bezetting	Opmerking
Liersesteenweg	72,1%	
Liersesteenweg	94,8%	
Liersesteenweg	100%	
Liersesteenweg	100%	
Liersesteenweg	63%	
Liersesteenweg	100%	
Lieven Gevaertstraat	100%	
Guido Gezellelaan	100%	
Guido Gezellelaan	87,9%	
Sint-Benedictusstraat	81,1%	
Armand Segerslei	90%	Einde huur OCMW vanaf 05/2014
Ridder Van Ranstlei	61,1%	
Ridder Van Ranstlei	85,8%	

Ridder Van Ranstlei	87,9%	
Ridder Van Ranstlei	72,3%	
Ridder Van Ranstlei	73,2%	

#### BEJAARDENFLATS DE POPULIER

10 flats voor bejaarden bevinden zich in Guido Gezellelaan 31 te Mortsels, boven het dienstencentrum De Populier. De bevoegdheid tot toekenning van de flats werd in 2010 van het Bijzonder Comité voor Woonvoorzieningen en Thuiszorg overgedragen naar het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Alle flats waren 100% bezet in 2014, uitgezonderd 1 flat waarvan de bewoner kwam te overlijden in juni.

#### SOCIAAL VERHUURKANTOOR WOONWEB VZW

OCMW Mortsels participeert sinds 2008 in het sociaal verhuurkantoor WoonWeb. Einde 2014 bedraagt het aantal panden die WoonWeb verder verhuurt 127.

Het OCMW van Mortsels voert een zeer actieve inschrijvingspolitiek bij de cliënten van de sociale dienst. Dit resulteert in een hoog aantal toewijzingen aan onze cliënten. In 2014 kregen in totaal 34 kandidaten van het SVK een woning toegewezen waarvan 8 inwoners van Mortsels wat een percentage betekent van 23 % van het aantal toewijzingen.

#### Panden SVK en toewijzingen

	2013		2014	
	Algemeen	Mortsels	Algemeen	Mortsels
Totaal aantal panden	102	29	127	45
Totaal ingehuurde panden	24	-	27	-
Totaal toegewezen panden (incl. verhuisbewegingen)	35	16	34	17
Toegewezen aan inwoners van MORTSEL	-	11	-	5
Toegewezen aan inwoners buiten MORTSEL	-	5	-	12
Toegewezen aan inwoners van MORTSEL naar andere gemeenten	-	6	-	3
Wachlijst kandidaat-huurders	666	164	737	179

#### 1.1.5 Juridisch advies

In 2014 werd in 94 nieuwe dossiers juridisch advies verleent. Dit zijn enkel nieuwe dossiers, er zijn ook afspraken in de lopende dossiers.

#### Nieuwe dossiers juridisch advies

2013	2014
121	94

#### 1.1.6 Plaatsing van bejaarden

Wanneer thuis wonen niet meer vanzelfsprekend is, kan opname in het woonzorgcentrum overwogen worden. Voor de meeste mensen is de stap naar een woonzorgcentrum een grote overgang. Het OCMW kan hen met raad en daad bijstaan. Samen met de maatschappelijk werker wordt een woonzorgcentrum gezocht dat aangepast is aan de zorgen die de bejaarde nodig heeft.

#### Aantal OCMW gesteunde residenten

	2013	2014
WZC Meerminne	13	13
Ander WZC	21	18
totaal	34	31

## 1.2 Cel Activering en tewerkstelling

### 1.2.1 Activering

Elke nieuwe (equivalent) leefloner wordt onmiddellijk doorverwezen naar het CAT.

We beschouwen activering van cliënten breder dan enkel tewerkstelling. Verschillende vormen van activering als alternatief of voorbereiding voor een voltijdse tewerkstelling worden onderzocht. Vrijwilligerswerk, voortraject, Nederlandse les, deelname aan activiteiten van Wimm (werkgroep integratie morselse migrantenvrouwen),...

#### Activeringsbegeleiding naar leeftijd

activeringsbegeleiding	2013	2014
mannen	87	75
vrouwen	100	74
totaal	187	149

#### Reden beëindigen activeringsbegeleiding

beëindigd	2013	2014
Adm. stop	29	1
verhuis	16	11
voortijdig	17	10
positief	67	74
totaal	129	96

#### Resultaten activeringsbegeleiding

resultaten	2013	2014
art 60	37	35
opleiding		
werk	10	11
voortraject	20	30

### 1.2.2 Tewerkstelling in het kader van art.60§7

Wanneer een persoon het bewijs moet leveren van een tewerkstellingsperiode om van een sociale uitkering te genieten kan het OCMW maatregelen nemen om hem een betrekking te bezorgen. In voorkomend geval verschaft het deze vorm van dienstverlening zelf door in bedoelde periode als werkgever op te treden (art. 60 §7 van de OCMW-wet).

#### Aantal tewerkstellingen in het kader van art.60§7

aantal	2013	2014
reeds lopende	33	28
nieuw gestart	27	41
uit	32	27
totaal	60	69

#### Cliëntprofiel naar leeftijd

leeftijd	2013	2014
1 jaar: 18 - 34	28	43
1,5 jaar: 35 - 49	23	17
2 jaar: 50 - 65	9	9
Totaal	60	69

*Clïëntprofiel naar geslacht voor de min 25 jarige*

<b>Aantal min 25 jaar</b>	2013	2014
Mannen	11	15
vrouwen	3	5
Totaal	14	20

*Clïëntprofiel naar nationaliteit*

<b>nationaliteit</b>	2013	2014
Afghanistan	2	4
Albanië	2	0
Armenië	2	0
Azerbeidzjan	0	0
Bangladesh	0	1
België	22	31
Brazilië	0	0
Burundi	0	0
Congo	1	1
Duitsland	0	0
Egypte	2	0
Eritrea	0	0
Ethiopië	1	1
Frankrijk	0	0
Gabon	0	0
Georgië	4	2
Irak	2	7
Iran	1	0
Israël		1
Joegoslavië	0	4
Kameroen	1	
Kazachstan	0	
Kirgizstan	0	
Kosovo	2	2
Kroatië	0	
Marokko	1	1
Mongolië	1	
Nederland	0	
Nigeria	2	1
Noorwegen	1	
Oekraïne	1	2
Oezbekistan	0	
Polen	0	
Politiek Vluchteling	5	
Rwanda	1	1
Rusland	3	1
Servië	2	2

Slowakije	1	2
Soedan	0	
Syrië		3
Thailand	0	
Tunesië	0	1
Turkije	0	
Wit Rusland		1
Totaal	60	69

#### Resultaat na sociaal tewerkstelling

resultaat	2013	2014
Werkloosheidsvergoeding	18	12
Ziektevergoeding	0	0
Werk	4	4
Terug naar leefloon	4	0
Verhuis	0	0
Opleiding	1	1
Geen	5	10
Totaal	32	27

#### Tewerkstellingsplaatsen sociaal tewerkgestelden

tewerkstellingsplaats	2013	2014
ocmw	10	7
fort opstap	34	43
stad	6	4
vzw	9	15
prive	1	0
tot	60	69

### 1.2.3 Voortrajecten

Vanuit de cel activering en tewerkstelling sociale dienst van het OCMW van Morsel starten we voortrajecten op voor OCMW -cliënten die het verst van de arbeidsmarkt af staan. We willen een zo scherp mogelijke diagnose kunnen stellen over de problemen die de arbeidstrajectbegeleiding/tewerkstelling in de weg staan. Daarbij willen we aanbevelingen geven over hoe, door wie en in samenwerking met welke organisatie(s) deze problemen getackeld moeten worden.

#### Voortrajecten

Voortraject	2013	2014
Actief	40	48
Instroom	22	30
Uitstroom	20	26

#### Resultaten voortrajecten

Resultaten voortrajecten	2013	2014
Administratief stopgezet	0	2
Verhuis	0	2
Vroegtijdig stopgezet	4	6
Geactiveerd	16	16

#### Activering via de voortrajecten

Activering via voortrajecten	2013	2014



Werk Partner	0	1
Werk Privé	1	6
Leefloon	5	1
Werk Artikel 60	10	8

### 1.3 Cel Schuldbemiddeling

Indien men door omstandigheden zijn schulden niet meer kan afbetalen, kan men terecht op de erkende dienst schuldbemiddeling van het OCMW. Bij schuldbemiddeling wordt er gezorgd voor een onderzoek van de schulden en een afbetalingsplan. Het OCMW kan ook aangesteld worden als schuldbemiddelaar in het kader van de procedure collectieve schuldenregeling voor personen wiens schuldenlast te groot is voor een minnelijk afbetalingsplan.

Heeft men geen schulden (meer) en wil men begeleid worden bij het beheer van de inkomsten dan kan het OCMW zorgen voor budgetbegeleiding.

#### 1.3.1 Preventieve werking

De preventieve werking van de cel schuldbemiddeling heeft in 2014 via verschillende vormingsmomenten 648 mensen bereikt.

##### Aantal vormingsmomenten

	2013	2014
vormingsmomenten voor algemene bevolking	11	6
vormingsmomenten voor ocmw intern	0	3
vormingsmomenten op scholen	1	2
deelname aan de Wel-in-je-vel-Carrousel	1	1
groepswerkingsmomenten met cliënten	7	7
deelnames aan de Bijeenkomsten van Welzijnsschakel	NVT	4
Totaal aantal mensen	601	648

#### 1.3.2 Begeleiding en hulpverlening

##### Aantal dossiers schuldbemiddeling

	2013	2014
Actieve dossiers	123	105
Passieve dossiers	18	32
totaal	141	137

##### Verdeling dossiers

2014	alles	actief	passief
<b>A. begeleiding, beheer en bemiddeling zonder een Collectieve schuldenregeling</b>	86		
waaronder uitsluitend begeleiding	9	5	4
waaronder uitsluitend beheer	43	33	10
waaronder uitsluitend schuldbemiddeling consumentenkrediet WCK	7	3	4
gecombineerde hulpverleningsvormen	27	20	7
		61	25
<b>B. collectieve schuldenregeling met OCMW als schuldbemiddelaar</b>	37		
waaronder alle soorten hulpverleningsvormen (begeleiding en beheer)		32	5
<b>C. collectieve schuldenregeling met externe schuldbemiddelaar</b>	14	12	2
waaronder alle soorten hulpverleningsvormen (begeleiding en beheer)			

## 2. Thuiszorg

---

### 2.1 Zorgintake en overleg

#### 2.1.1 Zorgintake

De zorgintaker is het eerste aanspreekpunt voor elke hulpvrager ouder dan 65 jaar, chronisch ziek, invalide en/of sociaal zwak met een hulpvraag gekoppeld aan thuiszorg en/of residentiële zorg en die nog geen cliënt is van één van de thuiszorg- of woonvoorzieningen van het OCMW van Mortsel. Zorgintake heeft tot doel de hulpvrager die niet gekend is binnen de thuiszorg- en woonvoorzieningen naar de juiste hulpverlening te oriënteren.

In 2013 zijn er in totaal 171 mensen op intake geweest. In 2014 waren dit er 223.

#### Aanvrager

	2013	2014
cliënt	91	106
mantelzorger	76	104
professionele hulpverlener	1	12
ziekenhuis	3	1

#### Verwijzingen na intake

	2013	2014
Gezinszorg	18	11
Poetsdienst	17	14
Dienstencentra	3	7
Klusjesdienst	6	11
Woonzorgcentrum	21	49
Serviceflat	37	47
Centrum voor kortverblijf	12	7
Sociale dienst	1	4
Informatief gesprek	56	75

#### 2.1.2 Thuiszorgoverleg

Sinds september 2008 is de thuiszorgconsulente tewerkgesteld door een samenwerkingsverband tussen de OCMW's van Boechout, Hove, Lint en Mortsel. Enerzijds doet zij aan zorgcoördinatie en anderzijds organiseert zij als overlegorganisator multidisciplinair overleg (MDO) of zorgoverleg. In Mortsel is zij in hoofdzaak actief als overlegorganisator.

#### Aantal MDO's

	2013	2014
Totaal aantal MDO's van de 4 gemeenten	32	38
Mortsel	18	12

## 2.2 Dienstencentra

De dienstencentra zijn een ontmoetingsplaats voor elke lokale bewoner. Er worden tal van activiteiten georganiseerd, zowel informatieve, recreatieve als vormende. De dienstencentra vormen een brug naar thuiszorg door het aanbieden van warme maaltijden en diensten zoals wassalon, pedicure, boodschappendienst en Minder Mobielen Centrale. De dienstencentra steunen op de inzet van vrijwilligers. Zij worden ingeschakeld als cafetariahouder, lesgevers en begeleiders van de clubs, bij grote activiteiten, uitstappen, gezellig samenzijn, optredens en andere.

### 2.2.1 Dienstencentrum Meerminne

#### *Informerende activiteiten*

	2013	2014
Aantal Infosessies	16	21
Aantal bezoekers	222	279
Aantal infomomenten in een andere locatie	1 in DC de Populier 1 in het stadhuis (niet plaatsgevonden)	3 DC Edegem 2 stadhuis
Aantal bezoekers in een andere locatie	1	18

#### *Recreatieve activiteiten*

	2013	2014
Aantal recreatieve activiteiten	657	631
Aantal bezoekers	6.043	6.915

#### *Vormende activiteiten*

	2013	2014
Aantal vormende activiteiten	243	283
Aantal bezoekers	2.758	3.744

#### *ADL diensten*

	2013	2014
Pedicure	122	151
Kapper	521	396
Was	895	647
Droog	775	546

#### *Boodschappendienst*

	2013	2014
Aantal leden	10	12
Totaal aantal boodschappen	258	244

#### *Maaltijden*

	2013	2014
Totaal aantal maaltijden	21.575	22.411
Aantal nieuwe gebruikers	47	44
Gemiddeld aantal gebruikers per dag	58	61

## 2.2.2 Dienstencentrum De Populier

### *Informerende activiteiten*

	2013	2014
Aantal infomomenten	14	21
Aantal bezoekers	201	315
Aantal infomomenten in een andere locatie	2	0
Aantal bezoekers in een andere locatie	26	0

### *Recreatieve activiteiten*

	2013	2014
Aantal recreatieve activiteiten	313	306
Aantal bezoekers	4.029	3.686

### *Vormende activiteiten*

	2013	2014
Aantal vormende activiteiten	314	348
Aantal bezoekers	3.298	3.467

### *ADL diensten*

	2013	2014
Pedicure	148	44
Gelaatsverzorging	NVT	NVT
Was	301	186
Droog	173	119

### *Maaltijden*

	2013	2014
Maaltijddagen ma di wo vr	199	200
Maaltijddagen donderdag	48	49
Maaltijden ma di wo vrij	5.980	8.115
Maaltijden donderdag	2.617	2.815
Gemiddeld ma di wo vrij	30	40
Gemiddeld donderdag	55	56

### *Boodschappendienst*

	2013	2014
Aantal leden	6	4
Totaal aantal boodschappen	75	59

### 2.2.3 Minder Mobielen Centrale (MMC)

Om te voorkomen dat minder mobiele mensen sociaal geïsoleerd zouden geraken, werden de MMC's in het leven geroepen die werken op basis van vrijwillige chauffeurs. Een medewerker van het dienstencentrum samen met drie vrijwilliger dispatchers staat in voor de coördinatie van de chauffeurs. De MMC van Mortsel is op korte tijd uitgegroeid tot een veel gevraagde dienstverlening.

In 2014 waren er 212 personen lid van de MMC. Daarvan maakten 57 personen (27%) geen gebruik van de MMC. De overige 155 leden deden regelmatig beroep op de MMC. Zij werden bediend door 20 chauffeurs.

#### *Mindermobielen centrale*

	2013	2014
Aantal leden	190	212
Aantal ritten	7.192	6.689
Aantal kilometers	68.624	65.720

## 2.3 Gezinszorg en aanvullende thuiszorg

De dienst gezinszorg wordt ingeschakeld voor ouderen, chronisch zieken en sociaal zwakke inwoners van de stad Mortsel die professionele hulp nodig hebben om zich in de thuissituatie te kunnen handhaven.

De poetsdienst van het OCMW van Mortsel is ontstaan in navolging van de dienst voor gezinszorg en wordt ingeschakeld bij personen die hoofdzakelijk voor het onderhoud van hun woning hulp nodig hebben.

### 2.3.1 Gezinszorg

#### *MEDEWERKERS*

Binnen de dienst gezinszorg werken 26 verzorgenden, waarvan er 3 voltijds en 23 deeltijds tewerkgesteld zijn. Hiervan zijn er 16 vastbenoemd en 10 contractanten. De dienst wordt geleid door een diensthoofd (1 VTE) en ondersteund door een administratief medewerker die eveneens de poetsdienst ondersteunt. (0,8 VTE) (d.d. 31/12/2014).

#### *CLIËNTEN*

De dienst heeft in 2014 aan 106 cliënten hulp geboden waarvan 44 personen recht op een korting, toegekend omwille van hun BEL-score. Vele cliënten krijgen reeds meerdere jaren hulp. De hulp kan variëren van 1x 4uur per week tot meerdere keren per week.

#### *Duur van de hulp en aantal cliënten*

	2013	2014
< 1 jaar	29	22
1-2 jaar	25	39
2-5 jaar	38	26
>5 jaar	17	19
<b>Totaal</b>	<b>109</b>	<b>106</b>

#### *Intensiteit van de hulp*

	2013	2014
1x per week	56	61
2x per week	36	32
3x per week	12	10
4x per week	4	2
5x per week	1	1

#### AANTAL UREN

De DGAT was in 2014 erkend voor 28.961 uren. Een deel van deze uren is voorbestemd voor de toekomstige uitbouw van een CAD0.

#### *Evolutie van het aantal gepresteerde uren (gefactureerde uren en gelijkgestelde uren)*

2013	2014
24.002	23.507

### 2.3.2 Poetsdienst

#### SOORTEN POETSDIENST

- Aanvullende thuiszorg opgenomen binnen de DGAT. De bijdrage van de cliënt wordt bepaald aan de hand van het inkomen en gebaseerd op de bijdrageschalen van de dienst DGAT.
- Aanvullende thuiszorg binnen de DGAT en erkend als AT en LDE (klaverbladsubsidie); deze dienst is erkend voor 3 VTE doelgroepmedewerkers. De medewerkers worden mee ondersteund van uit de cel Activering en Tewerkstelling. De bijdrage van de cliënt wordt eveneens bepaald aan de hand van het inkomen en gebaseerd op de bijdrageschalen van de dienst DGAT.
- Poetsdienst met dienstencheques. De bijdrage van de cliënt is steeds 1 dienstencheque per uur. Voor de meeste cliënten wordt het beheer en de bestelling van de DCH door het OCMW gedaan.

#### MEDEWERKERS

Binnen de verschillende poetsdiensten werken in totaal 29 medewerkers waarvan 2 voltijds en 27 deeltijds. De medewerkers zijn allemaal contractuelen. Er werken binnen de dienst AT in totaal 8 personen en binnen de poetsdienst met DCH 21 personen. De dienst wordt geleid door een diensthoofd (1 VTE) en ondersteund door een administratief medewerker die eveneens de dienst gezinszorg ondersteunt. (0,8VTE) (d.d. 31/12/2013).

#### CLIËNTEN

De verschillende poetsdiensten hebben in 2014 een totaal van 249 cliënten hulp geboden. Sommige cliënten krijgen wekelijks hulp, anderen tweewekelijks.

#### *Aantal geholpen gezinnen*

2013	2014
247	249

#### *Aantal geholpen gezinnen gemiddeld per maand per dienst*

	2013	2014
AT	21	18
AT-klaverblad	33	36
DCH	125	131

#### AANTAL UREN

#### *Evolutie van het totaal aantal gefactureerde uren*

2013	2014
21.312	20.547

#### *Aantal gefactureerde uren per dienst*

	2013	2014
AT	2.165	1.965
AT- klaverblad	3.505	3.480
DCH	15.642	15.102

## 2.4 Wijknetwerking en Gezelschapsdienst

### 2.4.1 Wijknetwerk

In juli 2012 startte het project Wijknetwerk. De dienst wijknetwerk wordt aan sociaal zwakkeren aangeboden. De wijknetwerker vervult een schakelfunctie tussen het lokaal cultureel, vrije tijds-, verenigings- en vormingsaanbod en de lokale bevolking. Op advies van medewerkers Thuiszorg, maatschappelijk assistenten Sociale dienst OCMW en stad worden sociaal zwakkeren gestimuleerd om deel te nemen aan het voornoemde lokale aanbod.

De wijknetwerker werkt heel lokaal. Bewoners uit de buurt die vereenzamen worden rechtstreeks gecontacteerd. De wijknetwerker brengt een vijftal bezoeken bij een cliënt aan huis. Op deze periode tracht de wijknetwerker in te schatten op welke manier de cliënt terug kan aansluiten bij het maatschappelijk netwerk.

De dienst is erkend als LDE voor 1 VTE en werkt met twee deeltijdse wijknetwerkers. Deze worden mee ondersteund vanuit de Cel Activering en Tewerkstelling.

#### *Aantal cliënten en huisbezoeken*

	2013	2014
Cliënten	27	44
Totaal aantal huisbezoeken	161	239
Geen gebruikers DC	91	133
vroegere gebruikers DC	70	106

### 2.4.2 Gezelschapsdienst

De gezelschapsdienst werkt in het verlengde van de wijknetwerker. Eerst tracht de wijknetwerker mensen te motiveren om terug aan te sluiten bij het maatschappelijk netwerk. Soms is het daarna zinvol om een vrijwilliger in te schakelen die een permanente ondersteuning biedt. Er zijn zeven vrijwilligers ingeschakeld in de gezelschapsdienst. Zij brengen bijna wekelijks een bezoekje aan een bewoner in de buurt.

## 2.5 Klusjesdienst

Sinds 1 mei 2009 werd in het kader van de klaverbladfinanciering een klusjesdienst opgericht met een erkenning als Lokale Diensteneconomie. De dienst bestaat uit 2 VTE klusjesmannen die in samenwerking met de werknemers van Fort-Opstap en onder de verantwoordelijkheid van de werkmeester, bij de mensen thuis klussen. Er worden enkel klussen uitgevoerd die een beperkte vakkennis vereisen en geen veiligheidsrisico inhouden. Het gaat steeds over kleine karweitjes die maximum 3 werkdagen in beslag nemen.

#### *Overzicht aantal aanvragen, cliënten en weigeringen.*

	2013	2014
Totaal aantal aanvragen	206	227
Aantal uitgevoerde klussen	173	183
Aantal weigeringen	33	44
Aantal geholpen cliënten SF	36	16
Aantal dossiers SVK Woonweb	7	5

## 3. Woonvoorzieningen

---

### 3.1 Serviceflats Meerminne en Ter Linden

Het OCMW beschikt over een totaal van 83 flats, verdeeld over de locatie Meerminne en Ter Linden. In 2014 werd de verhuur van de 4 gehandicaptenflats op het gelijkvloers van Meerminne 6 stelselmatig stopgezet omwille van de naderende verhuis van het woonzorgcentrum en de planning voor nieuwe functies op het gelijkvloers.

Voor de inschrijvingen voor een serviceflat wordt gewerkt met een (lange)wachtlijst. De wachtlijst wordt samengesteld op basis van een sociaal onderzoek waarbij een objectief scoresysteem wordt gehanteerd. Er worden uitsluitend inwoners van Mortsel ingeschreven.

*Overzicht aantal flats, gemiddelde leeftijd, dagprijs, verblijfsduur en oproepen.*

	2013	2014
SF Meerminne	47	47
SF Ter Linden	36	36
Gemiddelde leeftijd	85	85
Dagprijs (+ 120€ gemeenschappelijke kosten/jaar)	13,92	14,01
Verblijfsduur	4j4m	4j6m
Oproepen naar het WZC vanuit SF MM	87	76
Oproepen naar het WZC vanuit SF POP	35	57

### 3.2 Kort verblijf

Het WZC heeft sinds 1/10/2011 een erkenning voor 1 bed kort verblijf.

	2013	2014
Aantal bewoners	9	13
Bezettingsgraad	58,3%	60,9%
Gemiddelde leeftijd	81 (jongste 65, oudste 89 jaar)	77 (jongste 65 jaar, oudste 91 jaar)

### 3.3 Woonzorgcentrum Meerminne

#### 3.3.1. Profiel van de residenten

Gedurende 2014 woonden 127 residenten in het Woonzorgcentrum Meerminne. Er zijn 33 bewoners overleden.

*Gemiddelde leeftijd*

	2013	2014
Man	84	85
Vrouw	86	86
ROB	82	85
RVT	86	86

*Graad van hulpbehoefendheid – KATZ-schaal (toestand op 31 december)*

	2013	2014
O	12	12
A	9	14
B	28	25
C	10	11
CD	27	22
D	2	3
Totaal	88	87

*Aantal overlijdens per jaar*

	2013	2014
Man	6	14
Vrouw	14	19
Totaal	20	33



#### Aantal verlaters per jaar

	2013	2014
Man	1	1
Vrouw	1	1
Totaal	2	2

#### Gemiddelde verblijfsduur (uitgedrukt in jaren)

	2013	2014
Op 31 december	2,6	2,6

### 3.3.2 EKA

#### OVERZICHT ACTIVITEITEN

Het activiteitenprogramma wordt opgebouwd uit afdelingsgerichte activiteiten, individuele activiteiten en centrale activiteiten.

	2013	2014
Afdelingsgerichte activiteiten	361	412
Individuele activiteiten	545	650
Centrale activiteiten	192	202

#### VALREGISTRATIE

#### Aantal valincidenten per jaar

JAAR	2013	2014
VALINCIDENTEN	163	167

## 4. Beleid en interne organisatie

---

### 4.1 Personeel

#### 4.1.1 Personeelskader

Het personeelskader van het OCMW is het resultaat van een personeelsbehoefteplanning.

#### Organiek kader – algemene diensten (31/12/2014)

pers.kader-alg. diensten	wijziging	
	<u>stat.</u>	<u>contr.</u>
<b>Algemene administratieve diensten</b>		
<b>Decretale graden</b>		
OCMW-secretaris	1,00	
OCMW-ontvanger	1,00	
<b>Staffuncties</b>		
A1a/A3a - stafmedewerker administratie	1,00	
A1a/A3a - stafmedewerker kwaiteitszorg	1,00	
<b>Administratieve ondersteuning</b>		
C4/5 - diensthoofd personeelsdienst	1,00	

C4/5 - administratief expert	1,00	
C1/3 - administratief medewerker	5,00	0,50
subtotaal 1	<b>11,00</b>	<b>0,50</b>
<b>Sociale dienst</b>		
A1a/A3a-diensthoofd sociale dienst-jurist	1,00	
B4/5 - teamleider alg. maatsch.werk	1,00	
B4/5 - teamleider sociale tewerkstelling		1,00
B1/3 - maatschappelijk werker	7,00	5,00
B1/3 - coördinator kinderarmoede		0,50
C1/3 - administratief medewerker	3,00	0,50
subtotaal 2	<b>12,00</b>	<b>7,00</b>
B1/3 teamleider technische dienst		1,00
C1/3 - technisch medewerker		2,00
D1/3 - technisch assistent		3,00
subtotaal 3		<b>6,00</b>
<b>Onderhoud</b>		
E1/3 - logistieke hulp onderhoud OCMW		1,50
subtotaal 4		<b>1,50</b>
ALGEMEEN TOTAAL	<b>23,00</b>	<b>15,00</b>
	<b>38,00</b>	

Organiek kader – thuiszorg (31 december 2014)

<b>personeelskader thuiszorg</b>	
	<i>contr.</i>
A1a/A3a - thuiszorgcoördinator	1,00
B1/B3 - maatsch. werker ouderenintake	1,00
B1/B3 - woonzorgassistent-raad 25.6.14	1,00
C1/3 - administratief medewerker	1,00
subtotaal 1	<b>4,00</b>
<b>Dienstencentra</b>	
B1/3 - centrumleider	1,80
C1/3 - medewerker dienstencentra	2,00
D1/3 - assistent dienstencentra	2,00
subtotaal 2	<b>5,80</b>
<b>Gezinszorg/aanvullende thuiszorg</b>	
B1/3 - diensthoofd gezinszorg	1,00
B1/3 - diensthoofd poetshulp	1,00
C1/2 of D1/3 - verzorgende	20,00

E1/3 - logistieke hulp poetsdienst	2,50
subtotaal 3	<b>24,50</b>
ALGEMEEN TOTAAL	
	<b>34,30</b>

Organiek en tijdelijk kader woonzorgcentrum (31/12/2014)

<b>personeelskader WZC</b>	<b>wijziging</b>
	<i>contr.</i>
A4a/A4b - directeur woonvoorzieningen	1,00
B1/3 - sociaal verpleegkundige	1,80
C1/3 - administratief medewerker	1,50
subtotaal 1	<b>4,30</b>
<b>Verpleging/verzorging</b>	
BV5 - hoofdverpleegkundige	3,00
BV1/3 - C3/C4 verpleegkundige.	17,00
C2/C3 - verpleegassistente	
C1/2 of D1/3 - zorgkundige /verzorg.	20,00
D1/D3 of E1/E3 logistiek assistent	0,00
subtotaal 2	<b>40,00</b>
<b>Ergo-Kiné-Animatie</b>	
BV4/BV5 - diensthoofd ergo-kiné-animatie	0,50
BV1/3 - ergo/logo	0,50
A1a/A3a - BV1/3 - kinesist	1,00
B1/2 - animator	1,00
C1/2 - animator	1,30
subtotaal 3	<b>4,30</b>
<b>Onderhoud</b>	
D4/D5 - diensthoofd onderhoud	1,00
E1/3 - logistieke hulp WZC	8,50
subtotaal 4	<b>9,50</b>
<b>Keuken</b>	
C4/5 - chef-kok	1,00
C1/3 - kok	1,00
D1/3 - hulpkok/keukenhulp - E1/3 - keukenhulp	7,00
subtotaal 5	<b>9,00</b>
ALGEMEEN TOTAAL	<b>67,10</b>

<b>tijdelijk kader WZC</b>	<b>contr.</b>
C1/2 of D1/3 - zorgkundige /verzorg.	2,5
	2,4
E1/E3 logistieke hulp	0,5
<b>Totaal tijdelijk kader WZC</b>	<b>5,4</b>

*Tijdelijke kader*

<b>tijdelijk kader</b>		
<b>TEWERKSTELLINGSPROJECTEN</b>		<i>contr.</i>
B1/B3 - maatschappelijk werker	vorming	0,5
	sociale tewerkstelling.	0,5
B1/B3 - maatschappelijk werker	ESF/voortraject	0,5
	ESF 'over de brug'	0,5
B1/B3 -coördinator kinderarmoede	ESF	0,5
C1/C3 - werkmeester --> B1/B3	F.O.S.	1,0
B1/B3 - werkmeester	Fam Opstap	1,0
D1/D3 - adjunct-werkmeester	SINE-project	1,0
E1/E3 - medewerker (werkman)	SINE-project	6,0
		<b>11,5</b>
<b>Schuldbemiddeling</b>		
B1/B3 - maatschappelijk werker	energiefonds en leefloon	1,0
B1/B3 - maatschappelijk werker	schuldbemiddeling	1,0
A1/A3 - juriste	energiefonds en leefloon	0,5
		<b>2,5</b>
<b>Woonzorgcentrum</b>		
D1/D3 - E1/E3 log.ass.	sociale maribel	1,0
		<b>1,0</b>
<b>Thuiszorg</b>		
B1/B3 - maatsch.werker CAD0		0,5
E1/E3 - klusjesman	klaverblad	2,0
E1/E3 - logistieke hulp	klaverblad	3,0
E1/E3 - wijknetwerker	LDE	1,0
E1/3 - logistieke hulp	dienstencheques	15,0
		<b>21,0</b>
<b>Ondersteunende diensten</b>		
C1/C3 - adm. medewerker		2,0
D1/D3 - administratief ass.		
E1/E3 - logistieke hulp	sine	1,0
D1/D3 - technisch assistent		1,0
		<b>4,0</b>
		<b>40,0</b>

## 4.1.2 Vorming

### Vormingsuren per pijler

dienst	2013	2014
Beleid en interne organisatie	609	229
Sociale dienst	649	286
Woonzorgcentrum	1330	1790
Thuiszorg	659	454
Keuken	88,5	183
<b>Totaal</b>	<b>3336</b>	<b>2948</b>

## 4.1.3 Ziekte

### ALGEMEEN ZIEKTEOVERZICHT

In onderstaande tabel wordt een algemeen ziekteoverzicht van 2014 gegeven per afdeling. In de eerste kolom wordt het algemeen ziektepercentage weergegeven ten opzichte van het totaal aantal uren dat alle personeelsleden werden ingepland. De tweede kolom geeft de ziektepercentages weer van de langdurig zieken en in de derde kolom wordt het effectief ziektepercentage van het OCMW weergegeven. Voor de berekening van de percentages in kolom 2 en 3 werd het totaal aantal ingeplande uren van de langdurig zieken afgetrokken van het totaal aantal ingeplande uren van kolom 1.

### algemeen ziekteoverzicht 2014

<b>Algemeen ziekteoverzicht 2014</b>										
	Algemeen ziektepercentage			Langdurig zieken			Effectief ziektepercentage			Q personen
	Z	planning	%	Z	planning	%	Z	planning	%	
Administratie	3309,41	26125,00	12,67%	2751,20	21557,40	12,76%	558,21	21557,40	2,59%	19
Dienstencentra	319,20	8785,10	3,63%	0,00	8785,10	0,00%	319,20	8785,10	3,63%	7
Diensthooften	1544,80	38087,83	4,06%	657,00	37035,41	1,77%	887,80	37035,41	2,40%	20
Ergo Kiné Animatie	262,20	8905,95	2,94%	0,00	8905,95	0,00%	262,20	8905,95	2,94%	8
Gezins- en bejaardenhulp	3463,00	35279,00	9,82%	1758,00	31391,00	5,60%	1705,00	31391,00	5,43%	26
Onderhoud rusthuis	694,47	18317,59	3,79%	182,40	17324,59	1,05%	512,07	17324,59	2,96%	11
Poetsdienst	5658,03	33463,60	16,91%	4099,03	24825,80	16,51%	1559,00	24825,80	6,28%	28
Sociale dienst	3064,09	40618,20	7,54%	2034,58	36062,00	5,64%	1029,51	36062,00	2,85%	23
Technische dienst	76,00	7280,80	1,04%	0,00	7280,80	0,00%	76,00	7280,80	1,04%	4
Keuken	462,40	18670,13	2,48%	254,60	17678,33	1,44%	207,80	17678,33	1,18%	12
Verpleging	2033,24	19983,06	10,17%	1582,42	17402,00	9,09%	450,82	17402,00	2,59%	13
Verzorging	6793,90	54901,31	12,37%	4931,38	46579,90	10,59%	1862,52	46579,90	4,00%	32
<b>OCMW-niveau</b>	<b>27680,74</b>	<b>310417,57</b>	<b>8,92%</b>	<b>18250,61</b>	<b>274828,28</b>	<b>6,64%</b>	<b>9430,13</b>	<b>274828,28</b>	<b>3,43%</b>	<b>203</b>

### EÉNDAGSZIEKTE

Om het ziekteverzuim binnen het OCMW aan te pakken, werd beslist om in 2009 over te gaan naar een positief afwezigheidsbeleid. In het kader hiervan werd in november 2009 o.a. de ééndagsziekte ingevoerd. Concreet betekent dit dat er bij één dag ziekte geen doktersattest meer gevraagd wordt. Wel dient er een intern document te worden ingevuld.

We zien dat voornamelijk de gezinszorg gebruik maakt van een ééndagsziekte gevolgd door de verzorging en het EKA-team.

### Overzicht ééndagsziekte per dienst

<b>Overzicht ééndagsziekte 2014</b>				
	Totaal			
	Z	planning	%	Q personen
Administratie	49,47	21557,40	0,23%	19
Dienstencentra	7,60	8785,10	0,09%	7
Diensthooften	91,55	37035,41	0,25%	20
Ergo Kiné Animatie	41,80	8905,95	0,47%	8
Gezins- en bejaardenhulp	176,00	31391,00	0,56%	26
Onderhoud rusthuis	9,88	17324,59	0,06%	11
Poetsdienst	94,00	24825,80	0,38%	28
Sociale dienst	45,60	36062,00	0,13%	23
Technische dienst	0,00	7280,80	0,00%	4
Keuken	7,60	17678,33	0,04%	12
Verpleging	27,22	17402,00	0,16%	13
Verzorging	238,87	46579,90	0,51%	32
<b>Totaal</b>	<b>789,59</b>	<b>274828,28</b>	<b>0,29%</b>	<b>203</b>

### vergelijking ziektepercentages

<b>Vergelijking ziektepercentage 2013- 2014 exclusief langdurig zieken</b>		
	2013	2014
	%	%
Administratie	3,08%	2,59%
Dienstencentra	3,56%	3,63%
Diensthooften	2,09%	2,40%
Ergo Kiné Animatie	4,27%	2,94%
Gezins- en bejaardenhulp	4,28%	5,43%
Onderhoud rusthuis	1,94%	2,96%
Poetsdienst	6,94%	6,28%
Sociale dienst	5,45%	2,85%
Technische dienst	2,16%	1,04%
Keuken	1,35%	1,18%
Verpleging	5,49%	2,59%
Verzorging	3,95%	4,00%
<b>Algemeen OCMW</b>	<b>3,91%</b>	<b>3,43%</b>

## 4.2 Kwaliteit

### 4.2.1 Verbeterprojecten en kwaliteitshandboek

Integrale kwaliteitszorg binnen OCMW Mortsel wordt geborgd in de werking van de stuurkaarten. De verbeterprojecten opgestart binnen IKZ en de procedures opgevolgd binnen de kwaliteitshandboeken worden weergegeven onder de transversale doelstelling 'Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.' Dit onderdeel resulteert onder het luik interne werking, maar kan op lange termijn een borging kennen bij de resultaten van de dienst op de stuurkaart. Dit onderdeel valt uiteen in enerzijds verbeterprojecten IKZ en anderzijds procedures van het kwaliteitshandboek.

Ieder verbeterproject wordt conform onderstaand stramien opgemaakt en aangepakt.

### WOONZORGCENTRUM

Op basis van de werking van het woonzorgcentrum weergegeven in het jaarverslag van 2013 en de jaarplanning 2014 werden volgende verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor het woonzorgcentrum.

TRANSVERSALEN STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
Verbeterprojecten IKZ	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2014
<a href="#">Jaarplan zorgvisie 2014</a>	P/D			C/A	Geborgd in de werking. Geen aparte ZV planning.
<a href="#">Nieuw woonzorgcentrum</a>	C/A/P/D		C/A		Geborgd in de werking van specifieke werkgroepen
<a href="#">Maaltijden op de leefeenheden</a>			P		Project loopt door tot in 2015 (do en check fase)
<a href="#">Afspraken rond zorg</a>			P		Project loopt door tot in 2015 (do en check fase)
<a href="#">Leefkader werking</a>	P/D		C/A	P/D	Project loopt door tot in 2015 (do en check fase)
<a href="#">Verpleegkundige afspraken</a>			P		Project loopt door tot in 2015 (do en check fase)
<a href="#">Competentiewerving</a>		P	D		Huidige medewerkers geborgd in reflectiegesprekken (zie leefkaderfiche) Nieuwe wervingen begin 2015
<a href="#">Verhuis</a>	P/D		C/A		Project loopt door tot in 2015 (do en check fase)
<a href="#">Opnamebeleid</a>			P		Opgestart in 2015 ihkv uitstel verhuisdatum
<a href="#">Afspraken oproepsysteem flats</a>				C/A	Verschoven naar 2015
<a href="#">Bewonersbespreking</a>	P/D/C/A	P/D			Geborgd in de werking
<a href="#">Huiselijkheid</a>		P	D/C/A/P	D	Project loopt door in voorbereiding nieuw WZC en check fase in 2015 na verhuis
<a href="#">Meting na overlijden</a>	C/A				Geborgd in een nieuwe meting en versturen hiervan
Procedures KWHB	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2014
Procedure voor onthaal en opname				C/A	In het kader van het verschuiven van de verhuis naar het nieuwe WZC MMhof waardoor andere projecten als meer prioritair beschouwd werden, is dit op de planning naar achter geschoven. De opstart van de evaluatie zat in het najaar van 2014. Het af zijn van de nieuwe zit in 1 <sup>ste</sup> en 2 <sup>de</sup> trim 2015
Procedure PZ				C/A	
Procedure animatie/ valpreventie				C/A	
Procedure dementie				C/A	
Procedure wondzorg/ preventie en decubitus				C/A	
Procedure doorverwijzing				C/A	
Procedure voor vrijwillig en verplicht ontslag				C/A	
Procedure overlijden				C/A	
Procedure facturatie				C/A	
Procedure RIZIV administratie				C/A	
Procedure bijhouden bezetting				C/A	
Procedure zakgelden				C/A	
Procedure handhygiëne	P/D				

### SERVICEFLATS

Op basis van de werking van de serviceflats weergegeven in het jaarverslag van 2013 en de jaarplanning 2014 werden volgende verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor beide serviceflats.

TRANSVERSALEN STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
<u>Verbeterprojecten IKZ</u>	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2014
<a href="#">Richtlijnen ondersteuning serviceflats</a>	C/A			P	Woonzorgassistent start in februari 2015
Renovatie SFG – in voorbereiding erkenning assistentiewoningen				P	Dossier wordt ingepland en voorbereid met ondersteuning van de stad Geborgd in uitwerking MJP / investering
Warme maaltijden	P				Buurtrestaurant geborgd in MJP, uitwerking afhankelijk verhuis naar MMhof, verschoven naar 2015
<u>Procedures KWHB</u>	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2013
Procedure voor opname en onthaal			C/A		Geborgd in handboek
Procedure voor beëindigen verblijf			C/A		Geborgd in handboek
Procedure voor doorverwijzing			C/A		Geborgd in handboek

#### DIENSTENCENTRA

Op basis van de werking van de dienstencentra weergegeven in het jaarverslag van 2013 en de jaarplanning 2014 werden onderstaande verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor de dienstencentra.

TRANSVERSALEN STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
<u>Verbeterprojecten IKZ</u>	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2014
Visiewerking thuiszorg	C/A/ P				Verderzetting in 2015
<a href="#">Intakemoment uitbouwen DC De Populier</a>			P	D/C/A	Geborgd in de werking van het team
<a href="#">Toegankelijkheid rond armoede</a>	P/D			C	Geborgd in de werking
<a href="#">Organisatie DC MM in nieuwe structuur</a>				P/D	Loopt door in 2015
<a href="#">Tevredenheidsmeting TTZ</a>					Omwille van op stapel staande veranderingen, onduidelijkheden rond verhuis MMhof en opstart sociaal restaurant niet gebeurd
<a href="#">Alcohol</a>				D	Geborgd in de werking
Stockage cafetaria	D	C			Geborgd in de werking
<a href="#">Dienstverlening warme maaltijden</a>	P		P		Vertraging in het dossier loopt door in 2015
<u>Procedures KWHB</u>	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2014
Cafetaria				C/A/P/D	Hangt samen met de realisatie van het sociaal restaurant dat samenhangt met verhuis WZC
Procedure inschrijven warme maaltijden		P/D			
Boodschappendienst			C/A		Geborgd in handboek
MMC			C/A		Geborgd in handboek

#### DIENST GEZINSZORG, AANVULLENDE THUISZORG EN POETSDIENST

Op basis van de werking van de dienst gezinszorg en poetsdienst weergegeven in het jaarverslag van 2013 en de jaarplanning 2014 werden onderstaande verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor gezinszorg en poetsdienst.



TRANSVERSALEN STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
<u>Verbeterprojecten IKZ</u>	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2014
<a href="#">Tevredenheidsmeting opzetten TTZ</a>			P	D	2 jaarlijkse cyclus, dit jaar zeker realiseren
<a href="#">Visiewerking TTZ</a>	C/A/P				Verderzetting in 2015
<a href="#">Zorgteam</a>	C/A/P/D		C		Geborgd in de werking
<a href="#">Zorgkafte gezinszorg</a>	C/A/P/D	C			Geborgd in de werking
<a href="#">Standaard momenten klachten</a>	C/A/P/D				Geborgd in de werking
<a href="#">Wachttijstbeheer</a>	D			C/A	Evaluatie verschoven naar 1 <sup>ste</sup> trim 2015
<a href="#">Cliëntenfiches</a>			C/A		Geborgd in de werking
<u>Procedures KWHB</u>	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2013
Wachttijstbeheer				C/A	Geborgd in handboek
Procedure intake		C/A			Geborgd in handboek
Uitvoeren, evalueren en bijsturen van hulpverleningsplan			C/A		Geborgd in handboek
Afsluiten van het hulpverleningsplan			C/A		Geborgd in handboek
Zorgintake		C/A			Geborgd in handboek

#### SOCIALE DIENST

Op basis van de werking van de sociale dienst weergegeven in het jaarverslag van 2013 en de jaarplanning 2014 werden onderstaande verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor de sociale dienst.

TRANSVERSALEN STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
<u>Verbeterprojecten IKZ</u>	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2014
<a href="#">Visiewerking AMW</a>	P/D		P/D		Verderzetting 2015
<a href="#">Steunkader</a>				C/A	Geborgd in de werking
<a href="#">Agressie</a>			P/D	C/A	Verderzetting 2015
<a href="#">SBM tevredenheidsmeting</a>	P		D	C/A	Gerealiseerd
<a href="#">ESF label</a>		P/D			On hold, geen duidelijkheid bij ESF - afwachten
<a href="#">Draaiboek subsidiëring</a>		P/D			On hold, geen duidelijkheid bij ESF
<u>Procedures KWHB</u>	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2014
<a href="#">Intakeprocedure</a>			C/A		Niet uitgevoerd
<a href="#">Procedure SBM</a>				C/A	Niet uitgevoerd

#### BELEID EN INTERNE ORGANISATIE

Op basis van de werking van de ondersteunende diensten weergegeven in het jaarverslag van 2013 en de jaarplanning 2014 worden onderstaande verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor het algemeen OCMW beleid.

TRANSVERSALEN STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
<u>Verbeterprojecten IKZ</u>	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2014
<a href="#">Onthaal nieuwe medewerkers</a>	D				Project loopt door - checklijsten worden op maat gemaakt bij werving, is hierdoor geborgd
<a href="#">Samenwerking leidinggevenden en personeelsdienst</a>	C/A/P	D		C	Evaluatie voorzien in 2015
<a href="#">Deontologische code</a>			C/A	C/A	Project nog niet opgestart omwille van andere projecten die meer prioriteiten kenden.
<a href="#">Afstemmen handboeken op MS</a>	P/D	C/A	P/D		Project opgestart, loopt door in 2015, nog niet afgerond
<u>Procedures KWHB</u>	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2013
Klachtenprocedure	C/A				Jaarlijkse werking
Procedure evalueren en functioneren				C/A	Geborgd in administratief handboek

#### 4.2.2 Resultaten uit tevredenheidsmetingen

In 2014 vonden er naast de vaste metingen ( na overlijden van familielid in woonzorgcentrum, bij activiteiten en uitstappen van de dienstencentra) twee gerichte tevredenheidsmetingen plaats, namelijk

- ✓ de bewonersmonitor voor familie en bewoners van het woonzorgcentrum Meerminne,
- ✓ de bevraging in de schuldbemiddelling

##### BEWONERS EN FAMILIEMONITOR

Uit de resultaten m.b.t. het verblijf van 2009 werd aangegeven dat het misschien ook wel zinvol kon zijn de bewoners te bevragen tijdens hun verblijf. In het kader hiervan is het OCMW in 2010 ingestapt in de bewonersmonitor aangeboden door Bing Research. Met de resultaten uit deze meting werden verbeteracties ingepland in het kader van integrale kwaliteitszorg. In 2014 werd de bewonersmonitor herhaald waarbij het instrument wetenschappelijk gevalideerd werd en enkele vernieuwingen kent tegenover 2010. Door dit na vier jaar opnieuw te herhalen in dezelfde setting zoals in 2010, voor de verhuis, geeft dit enerzijds input voor de interne werking van het nieuwe WZC en anderzijds maakt dit de benchmarking nu en in de toekomst interessant.

58% of 52 bewoners hebben deelgenomen aan de **bewonersmonitor 2014**. 23% van deze bewoners geeft aan heel tevreden te zijn, 10% voelt zich heel gelukkig en 6% is ontevreden. 30% van de bewoners zou ons woonzorgcentrum zeker aanbevelen bij anderen. Dit is een opvallende daling tegenover de vorige meting, namelijk 44%. 36 familieleden hebben deelgenomen aan deze familiemonitor. 29% van de familie is heel tevreden en 52% zou het woonzorgcentrum Meerminne ook aanbevelen. In 2012 was de aanbevelingsindicator 46%.

Opvallend is dat qua tevredenheid de mannelijke bewoners meer niet tevreden of helemaal niet tevreden aanduiden terwijl dit bij de vrouwelijke bewoners niet voorkomt. Er zijn meer vrouwelijke bewoners die stellen heel tevreden te zijn, 24%, dan mannelijke bewoners, 20%. Wat de aanbevelingsgraad betreft zien we hier dan weer een omgekeerd resultaat. 40% van de mannelijke bewoners stelt zeer zeker het woonzorgcentrum aan te bevelen terwijl dit bij de vrouwen 27% is.

Het verblijf van een bewoner in een één- of tweepersoonskamer heeft geen effect op het percentage bewoners dat stelt heel tevreden te zijn, voor beiden is dit 23%. Wat aanbeveling betreft, zien we dat 32% van de bewoners die verblijven op een éénpersoonskamer zeker wel stellen en dat dit 28% is van diegenen die op een tweepersoonskamer verblijven.

Zowel bij de bewoners als bij de familie zien we dat de grootste respons komt van diegenen die zelf of hun familie tussen de 1 en 5 jaar in ons woonzorgcentrum verblijven.

10% van de bewoners voelt zich heel gelukkig in ons Woonzorgcentrum. 41% is heel tevreden over de maaltijden, hiermee scoren we beter dan de benchgroep. 14% van de bewoners vindt het zorgteam zeer behulpzaam en 20% stelt dat ze zeer respectvol handelen. Niemand van de familie vindt het zeer

aangenaam wonen in woonzorgcentrum Meerminne. 32% van de familie is heel tevreden over de maaltijden, 53% over de behulpzaamheid van het zorgteam en 44% vindt dat deze zeer respectvol handelen. Hierbij scoren we telkens beter dan de benchmark. 36% van de bewoners stelt zeer tevreden te zijn over de medische begeleiding van de huisarts, bij de familie is dit 9%.

De bewoners geven 20 acties aan waarrond gewerkt kan worden waarbij er zeven een lage tevredenheid kennen en een hoge samenhang op algemene tevredenheid waarrond er dus dringender actie gewenst is. Dit zijn inspraak in activiteitsaanbod, bij iemand terecht kunnen, de mate van geluk, rekening houden met de wensen, contacten met geestelijke begeleider, aangenaam wonen/verblijf en tenslotte accommodatie in zijn geheel. De familie geeft 17 acties aan, waarvan ook zeven een modale tot hoge correlatie kennen en dus prioritair zijn. Het gaat hier over uitleg over medicijnen en medische klachten, gezelligheid in leefruimte/gemeenschappelijke ruimte, mate van veiligheid, bij iemand terecht kunnen, preventieve zorgplanning, info over reilen en zeilen en de snelheid van reageren op beloproepen. Deze acties worden opgenomen in het jaaractieplan kwaliteitszorg woonzorgcentrum 2015 en 2016 en worden van daaruit opgevolgd, gerealiseerd, bijgestuurd en verankerd in de werking.

De resultaten van de gehele bewoners- en familiemonitor leveren zeven sleutelfactoren op die de loyaliteit van bewoner en familie drijven. Namelijk aangenaam wonen & sfeer, behulpzaamheid en vriendelijkheid, respectvolle behandeling, waardigheid, bij iemand terecht kunnen, goede zorg en maaltijden. Als we dit bekijken voor Woonzorgcentrum Meerminne zijn de vier sleutelfactoren die de bewoner drijven: inspraak in activiteitsaanbod, bij iemand terecht kunnen, rekening houden met de wensen en aangenaam wonen/verblijf. Voor de familie zijn sfeer, betrokkenheid familie bij activiteiten, vriendelijkheid zorgteam en respectvolle behandeling drijfveren.

Woonzorgcentrum Meerminne heeft over de hele lijn tevreden bewoners, dit bleek ook uit de meting in 2012. Opvallend is enerzijds dat er weinig residenten stellen heel tevreden, gelukkig te zijn en anderzijds dat er weinig stellen heel ontevreden te zijn. Dit laatste is goed en dienen we te bestendigen. De uitdaging zit erin de groep tevreden bewoners om te buigen naar zeer tevreden, het streven naar customer delight. Hierdoor kan de aanbevelingsgraad van ons woonzorgcentrum stijgen

De uitdaging voor ons woonzorgcentrum zit enerzijds erin de waarheidsmomenten in de belevingsreis van de bewoners en de familie om te bouwen in memorabele momenten en anderzijds het inbeutelen van customer delight in het DNA van iedere medewerker.

#### *TEVREDENHEID DIENST SCHULDBEMIDDELING*

In 2014 werd een tevredenheidsmeting opgesteld en verdeeld onder de cliënten van de dienst SBM met als opzet de dienstverlening te evalueren, bij te sturen en te optimaliseren.

In totaal werden er 120 cliënten van de dienst schuldbemiddeling aangeschreven voor het invullen van de tevredenheidsmeting waarvan 43 cliënten de meting ingevuld hebben terugbezorgd. Dit betekent een respons van 36%.

Er werd uitgegaan van een nulmeting. Een nulmeting is een belangrijke methode om resultaten objectief te kunnen meten. 36% of 1/3 van de cliënten hebben de tijd genomen om deze meting in te vullen.

Wanneer we naar de resultaten kijken, kunnen we concluderen dat over de hele lijn de cliënten tevreden zijn over de dienstverlening. Bijna elk bevroegd onderdeel behaalt hoge scores wat betreft uitstekend of voldoende. Ook de score “een beetje” en “helemaal niet” vinden we bij veel onderdelen terug maar telkens gaat het hier om een beperkt aantal cliënten gaande van min.1 à max. 10 cliënten.

Er is een duidelijke lijn terug te vinden in de waarden die de cliënten belangrijk vinden en de waarden die aan bod komen in de begeleiding. De waarden die de cliënten zeer belangrijk vinden, komen ook het meest aan bod in de begeleiding. De communicatiemiddelen zoals mail, huisbezoeken en bureelbezoeken scoren het hoogst op onbelangrijk en komen volgens de cliënten ook het minst aan bod in de begeleiding. Dit is opmerkelijk aangezien dit cruciale waarden zijn voor een goede communicatie tussen de cliënt en zijn/haar begeleider. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat de helft van de cliënten bureelbezoeken belangrijk vinden. Van alle waarden, scoort bureelbezoeken het hoogst op de score “tevreden”. Met uitzondering van het telefonisch contact, vormen de communicatiemiddelen dan ook een aandachtspunt om eventueel verder op te nemen als verbeterproject

## **4.3 Vrijwilligers**

### **4.3.1 Opsplitsing naar activiteiten**

Binnen OCMW Mortsel waren er in 2014 105 vrijwilligers actief binnen verschillende diensten: Dienstencentrum Meerminne met cafetaria, de Minder Mobielen Centrale, dienstencentrum De Populier, de gezelschapsdienst en het WZC. Sommige vrijwilligers werken in meerdere diensten.

#### Aantal vrijwilligers binnen de verschillende diensten

	2013	2014
Totaal aantal vrijwilligers	110	105
DC De Populier	27	24
DC Meerminne	26	24
Cafetaria DCMM	20	14
WZC	21	23
MMC	18	20
Gezelschapsdienst	5	8

#### 4.3.2 profiel van de vrijwilliger

De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers die zich inzetten binnen OCMW Mortsel is 64 jaar. Het aantal mannen en vrouwen is wisselend.

#### Leeftijd en geslacht van de vrijwilligers

	2013	2014
Gemiddelde leeftijd	65	64
Aantal mannen	64	57
Aantal vrouwen	53	48

#### 4.3.3 verloop van de vrijwilligers

##### Kandidaat vrijwilligers, nieuwe en gestopte vrijwilligers

	2013	2014
Kandidaat vrijwilligers	41	40
Nieuwe vrijwilligers	24	26
Gestopte vrijwilligers	27	18

#### 4.4 Klachten

Het OCMW Mortsel heeft over de periode januari 2014 tot en met december 2014, 48 klachtenformulieren ontvangen en geregistreerd. Tegenover vorig jaar is dit een daling van 21.

	2013	2014
Aantal klachtenformulieren	69	48
Klachten	53	37
Suggesties	1	0
Informatieve vragen	4	5
Niet van toepassing	11	6

Deze klachten worden decentraal verdeeld binnen het OCMW.

##### Decentrale verdeling per pijler

Categorie van dienst	2013		2014	
	aantal	%	aantal	%
Totaal	69	100%	48	100
Algemeen	4	8%	0	0%
Thuiszorg	14	26%	8	23%
Woonzorgcentrum	17	32%	18	51%
Sociale dienst	18	34%	9	26%

#### Overzicht verdeling binnen de pijler

Categorie van dienst	2013	2014
	aantal	aantal
Beleid en interne organisatie	4	0
AMW	14	8
SBM	3	1
CAT	1	0
Woonzorgcentrum Meerminne	9	6
Serviceflats	8	12
Poetsdienst	1	2
Gezinszorg	1	1
DC Meerminne	5	3
DC De Populier	3	0
Klusjesdienst	4	2
<b>totaal</b>	<b>53</b>	<b>35</b>

De meeste gegronde klachten konden door een bijsturing op de werkvloer worden opgelost. Klachten leiden naar verbetering en optimalisatie van de werking, ook in 2014.

#### 4.5 Communicatie

In 2014 werd vanuit OCMW Mortsel extern gecommuniceerd via:

- Opdrachtverklaring
- Mortsel info
- Mortsel Senior
- Thuiszorgnieuwsbrief
- Vrijwilligersnieuwsbrief
- Folders dienstverlening
- Website
- Nieuwsbrief OCMW

In 2014 communiceerde OCMW Mortsel intern via

- Extranet
- Sharepoint
- Dubbelpunt
- Mededelingen beslissingen Raad

#### 4.6 Technische dienst

##### GLOBAL PREVENTIEPLAN

Ingevolge de regelgeving 'Welzijn op het Werk', wordt telkens in het najaar een jaarlijkse rondgang georganiseerd, in samenwerking met 'IGEAN' (interne veiligheidsdienst) en 'PROVIKMO' (externe veiligheidsdienst).

De door beide organismen gemaakte opmerkingen, worden verwerkt in het Globaal Preventie Plan (GPP), dat nadien geraadpleegd kan worden in de map 'algemene informatie'.

##### REALISATIES 2014

In 2014 heeft de technische dienst geen grote projecten uitgevoerd. Wel werden 2 projecten op stapel gezet voor uitvoering in 2015, nl. de renovatie van het plafond van de afwaskelder (en enkele kleine aanpassingswerken i.f.v. de voedselhygiëne) en de renovatie van de gevel van het pand aan de Krijgsbaan 140.

Verder heeft de technische dienst, zoals gewoonlijk, in 2014 tal van herstellingen/interventies uitgevoerd.