

AANVANG: Te 20:00 uur in de raadzaal Sociaal Huis, OCMW Wuustwezel
AANWEZIG: De heer: G. Verelst, voorzitter
mevrouwen: S. Smeulders, H. Hoeymans, M. Steyaert, J.
Meirsman, M. Deruytter, A. Lostrie, leden
de heren: W. Van Aert, T. Neys, W. Vanden Eynden, J. van
Hasselt, leden
de heer: F. Remy, secretaris

VERONTSCHULDIGD:

AGENDA

Openbare zitting:

- 01 GOEDKEURING VERSLAG VORIGE OPENBARE ZITTING
- 02 KENNISNAME VERSLAGEN
- 03 FINANCIEN
- 03.01 FINANCIEN opening beheersrekening systeem i voor onderhoudsplicht
- 04 SOCIALE DIENST
- 04.01 SOCIALE DIENST - Jaarverslag 2014 - werking als centrum voor
schuldbemiddeling - Goedkeuring
- 05 WONINGCOMPLEXEN MET DIENSTVERLENING
- 06 Woonzorgcentrum St.-Jozef
- 06.01 Aanpassing prijzen cafetaria woonzorgcentrum
- 07 DIENSTENCENTRUM
- 07.01 DIENSTENCENTRUM - Aanpassing prijzen drank in de dienstencentra -
goedkeuring
- 07.02 DIENSTENCENTRUM - samenwerkingsovereenkomst pedicure wijkhuis Loenhout
- 08 SECRETARIAAT
- 08.01 Secretariaat - Intern controlesysteem Algemeen kader – goedkeuring
- 08.02 SECRETARIAAT - Aanduiding afgevaardigden - KINA - Algemene vergadering en
raad van bestuur
- 08.03 SECRETARIAAT - Klachtenprocedure - Aanpassing
- 09 OPVOLGING DOSSIERS

Openbare zitting:

01 GOEDKEURING VERSLAG VORIGE OPENBARE ZITTING

De Raad:

Gelet op het OCMW-decreet van 19 december 2008;
Het verslag van de openbare vergadering OCMW van dinsdag 27 januari 2015 wordt in de openbare zitting van dinsdag 24 februari 2015 met unanimitéit van stemmen zonder opmerkingen goedgekeurd.

02 KENNISNAME VERSLAGEN

De Raad:

Gelet op het OCMW-decreet van 19 december 2008;
Overwegende dat vragen kunnen worden gesteld door de raadsleden betreffende behandelde punten in andere vergaderingen van het OCMW, welke in openbare zitting kunnen worden besproken.

03 FINANCIEN

03.01 FINANCIEN opening beheersrekening systeem i voor onderhoudsplicht

De Raad:

Aangezien het OCMW binnen het kader van zijn maatschappelijk doel een aantal diensten en tussenkomsten dient te verlenen aan uitkeringsgerechtigden van een sociale toelage, aan opgenomen of begeleide personen;
Aangezien het OCMW het beheer hiervan wenst te standardiseren en vergemakkelijken; Aangezien Belfius Bank een volledig gamma van sociale producten aan het OCMW aanbiedt;
Aangezien de Raad heeft kennis genomen van de specifieke werkingsvoorwaarden van het gekozen product;
Aangezien de individuele rekeningen binnen ieder sociaal product, met uitzondering van de prepaid kaarten, op een eenvoudige manier via Belfiusweb kunnen geopend worden;

besluit de Raad:

Tot het volgend product toe te treden en het te gebruiken:

Systeem i (Document FOPU 1245 "Verbintenis Instelling" ingevuld en ondertekend terugsturen)

Per product, met uitzondering van de prepaid kaarten, een groeperingsrekening te openen (FOPU 1227) met het oog op het beheren van het gekozen systeem;

De hierna aangeduide mandatarissen te machtigen de nodige formaliteiten

te vervullen voor het openen en (in- dien van toepassing) het beheren van de onderliggende rekeningen (behalve voor de prepaid kaarten);
De ontvanger te machtigen om de eventuele kosten inherent aan het gekozen product te betalen.

De volgende personen aan te stellen om de bovenvermelde groeperingsrekening(en) te openen en te beheren:
(Steeds een kopie van voor- en achterzijde van het identiteitsdocument meesturen)

Liesbeth Los, administratief medewerkster
Evelien Vleugels, maatschappelijk werkster
Betsy Verdyck, maatschappelijk werkster

04 SOCIALE DIENST

04.01 SOCIALE DIENST - Jaarverslag 2014 - werking als centrum voor schuldbemiddeling
- Goedkeuring

De Raad:

Gelet op de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet;
Gelet op de erkenning van OCMW-Wuustwezel als instelling voor schuldbemiddeling bij ministerieel besluit d.d. 5 oktober 1998, erkenningsnummer 14AB/74/98049 en het laatst verlengd bij besluit d.d. 3 maart 2013, welke algemeen werd verlengd voor onbepaalde duur;

Gelet op het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling in de Vlaamse Gemeenschap;

Gelet op het Besluit van de Vlaamse Regering van 25 maart 1997 tot uitvoering van het decreet van 24 juli 1996;

Gelet op het gunstig advies tot oprichting van een dienst voor schuldbemiddeling van het overlegcomité gemeente-OCMW van 24 oktober 1997;

Gelet op de beslissing d.d. 28 oktober 1997 tot oprichting van een dienst voor schuldbemiddeling in het OCMW;

Gelet op de omzendbrief Wel/97/05 d.d. 23 juli 1997 betreffende de erkenningsvoorwaarden voor instellingen voor schuldbemiddeling;

Gelet op de wet van 5 juli 1998 houdende collectieve schuldenregeling;

Gelet op de omzendbrief Wel/99/04 d.d. 23 april 1999 betreffende instellingen voor schuldbemiddeling;

Overwegende dat het jaarverslag dient goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk welzijn;

Gelet op de vraag inzake het aantal dossiers voor 2013:

- Schuldbemiddeling en begeleiding 170;
- Budgetbeheer: 53;
- Budgetbeheer met collectieve schuldenregeling: 32;
- (budgetbeheer in 2012: 72 en in 2013 in totaal: 85);

Neemt kennis van de gegevens welke dienen opgegeven aan de Vlaamse Overheid (en jaarlijks wijzigen wat betreft vorm en inhoud) voor 2014:

A: gezinnen waarvoor het voorbije werkjaar geen procedure collectieve schuldenregeling liep:

A.1.: budgetbegeleiding (uitsluitend): 10

A.2.: budgetbeheer (uitsluitend): 19

A.3.: budgetbegeleiding en budgetbeheer: 9

A.4.: schuldbemiddeling (uitsluitend): 20

A.5.: schuldbemiddeling en budgetbegeleiding: 6

A.6.: schuldbemiddeling en budgetbeheer: 22

A.7.: schuldbemiddeling, budgetbegeleiding en budgetbeheer: 8

B: Gezinnen waarvoor het voorbije werkjaar een procedure collectieve schuldenregeling liep en waarbij de instelling voor schuldbemiddeling is aangesteld als schuldbemiddelaar:

Geen dossiers (we stellen onszelf niet voor als schuldbemiddelaar)

C: Gezinnen waarvoor het voorbije werkjaar een procedure collectieve schuldenregeling liep en waarbij een externe schuldbemiddelaar is aangesteld:

C.1.: in combinatie met budgetbegeleiding: 12

C.2.: in combinatie met budgetbeheer: 21

C.3.: in combinatie met budgetbegeleiding en budgetbeheer: 6

C.4.: in combinatie met schuldbemiddeling: 3

C.5.: in combinatie met schuldbemiddeling en budgetbegeleiding: 1

C.6.: in combinatie met schuldbemiddeling en budgetbeheer: 7

C.7.: in combinatie met schuldbemiddeling, budgetbegeleiding en budgetbeheer: 0

Gelet op de gestelde vragen vanuit de vergadering over de niet ingevulde vragen en bijkomende toelichtingen, welke worden voorgelegd aan de sociale dienst voor verduidelijking naar de Raadsleden;

Overwegende dat de nodige toelichting wordt bezorgd aan de raadsleden;

Gelet op de organieke wet van 8 juli 1976;

Gelet op het organiek OCMW-decreet van 19 december 2008;

Gelet op de wettelijke regeling inzake de erkende centra en diensten voor schuldbemiddeling;

Gaat over tot bespreking;

Beslist met unanimité stemmen:

1.- Goedkeuring te geven van het jaarverslag 2014 voor de erkende dienst voor schuldbemiddeling, bijgevoegd in bijlage aan deze raadsbeslissing.

05 WONINGCOMPLEXEN MET DIENSTVERLENING

Niets te vermelden.

06 Woonzorgcentrum St.-Jozef

06.01 Aanpassing prijzen cafetaria woonzorgcentrum

De Raad:

Gelet op de beslissing van de Raad d.d. 27 januari 2015 inzake de prijsverhoging van de consumpties van de cafetaria als volgt:

- Koffie, thee, water: 1,00 EUR;
- Frisdrank en gewone bieren: 1,20 EUR;
- Zware bieren en wijn: 2,40 EUR;

Gelet op het overleg met de dienstencentrumleidsters op 4 februari 2015 hierover; Neemt kennis van de bespreking van het Bijzonder Comité Ouderenzorg d.d. 9 februari 2015;

Gelet op de intentie om de prijzen van de cafetaria van het woonzorgcentrum op de zelfde hoogte te houden als inde dienstencentra;

Gelet op het voorstel om de prijzen van de zware bieren en wijn te verlagen tot 2,20 EUR per consumptie;

Gelet op het voorstel tot invoering van de nieuwe prijzen vanaf 1 maart 2015;

Gelet op de erkenningsnormen voor woonzorgcentra;

Gelet op de organieke wet van 8 juli 1976;

Gelet op het OCMW-decreet van 19 december 2008;
Gaat over tot bespreking;

Beslist met unanimititeit van stemmen:

1.1.- Akkoord te gaan met de voorgestelde prijzen van de dranken en deze vanaf 1 maart 2015 toe te passen als volgt:

- Koffie, thee, water: 1,00 EUR;
- Frisdrank en gewone bieren: 1,20 EUR;
- Zware bieren en wijn: 2,20 EUR

07 DIENSTENCENTRUM

07.01 DIENSTENCENTRUM - Aanpassing prijzen drank in de dienstencentra - goedkeuring

De Raad:

Neemt kennis het voorstel tot prijsverhoging van de consumpties in de dienstencentra als volgt:

- Koffie, thee, water: 1,00 EUR;
- Frisdrank en gewone bieren: 1,20 EUR;
- Zware bieren en wijn: 2,40 EUR;

Gelet op het overleg met de dienstencentrumleidsters op 4 februari 2015 hierover;
Neemt kennis van de bespreking van het Bijzonder Comité Ouderenzorg d.d. 9 februari 2015;

Gelet op de intentie om de prijzen van de cafetaria van het woonzorgcentrum op de zelfde hoogte te houden als inde dienstencentra;

Gelet op het voorstel om de prijzen van de zware bieren en wijn te verlagen tot 2,20 EUR per consumptie;

Gelet op het voorstel tot invoering van de nieuwe prijzen vanaf 1 maart 2015;

Gelet op de erkenningsnormen voor woonzorgcentra;

Gelet op de organieke wet van 8 juli 1976;

Gelet op het OCMW-decreet van 19 december 2008;

Gaat over tot bespreking;

Beslist met unanimititeit van stemmen:

1.- Akkoord te gaan met de voorgestelde prijzen van de dranken en deze vanaf 1 maart 2015 toe te passen als volgt:

- Koffie, thee, water: 1,00 EUR;
- Frisdrank en gewone bieren: 1,20 EUR;
- Zware bieren en wijn: 2,20 EUR;

07.02 DIENSTENCENTRUM - samenwerkingsovereenkomst pedicure wijkhuis Loenhout

De Raad:

Neemt kennis het schrijven d.d. 6 februari 2015 van Margo Rossen, zelfstandig pedicure in het dienstencentrum wijkhuis Loenhout om de stopzetting van de samenwerking te melden;

Gelet op de Raadsbeslissing d.d. 27 augustus 2013 tot aanstelling van Margo Rossen als zelfstandig pedicure voor het dienstencentrum wijkhuis Loenhout;

Neemt kennis van de bespreking met Evy Pacquée, zelfstandig pedicure in het dienstencentrum Ter Wezel en dit vanaf 2 april 2015;

Gelet op de Raadsbeslissing d.d. 28 januari 2014 tot aanstelling van Evy Pacquée als zelfstandig pedicure in het dienstencentrum Ter Wezel (vanaf 1 februari 2014);
Neemt kennis van het voorstel tot samenwerking met mevrouw en dit vanaf 2 april 2015 met Evy Pacquée in het dienstencentrum wijkhuis Loenhout;
Gelet op het woonzorgdecreet;
Gelet op de erkenningsnormen voor dienstencentra;
Gelet op de organieke wet op de OCMW's van 8 juli 1976;
Gelet op het OCMW-decreet van 19 december 2008;
Gelet op de sociale wetgeving;
Gaaf over tot bespreking;

Beslist met unanimité van stemmen:

- 1.- Akkoord te gaan met de samenwerking in het dienstencentrum wijkhuis Loenhout met mevr Evy Pacquée, zelfstandig pedicure vanaf 2 april 2015;
- 2.- De nodige regelingen te treffen om de samenwerkingsovereenkomst af te sluiten voor de opstartdatum.

08 SECRETARIAAT

08.01 Secretariaat - Intern controlesysteem Algemeen kader - goedkeuring

De Raad:

Neemt kennis van het voorstel van algemeen kader voor de interne controle en de organisatiebeheersing;
Neemt kennis van de opstart van de werking inzake organisatiebeheersing met het Managementteam;
Gelet op artikel 98 en volgende van het Organiek OCMW-decreet van 19 december 2008 inzake de interne controle;
Gelet op de bespreking van het managementteam van 8 januari 2015 en 5 februari 2015;
Overwegende dat het algemeen kader dient te worden goedgekeurd door de Raad;
Gelet op de voorgestelde werkwijze:

- Het algemeen kader is de leidraad organisatiebeheersing voor lokale besturen, opgesteld door de audit cel-Vlaanderen;
- Trajectverantwoordelijke is Johan Huybrechts, stafmedewerker;
- Aanpak zelfevaluatie: er zijn drie trajecten vooropgesteld om aan te pakken in 2015:
 - o Financieel management
 - o Personeelsbeleid
 - o Doelstellingen, proces- en risicomanagement;

Gelet op de organieke OCMW-wet van 8 juli 1976;
Gelet op het organiek OCMW-)decreet van 19 december 2008;
Gaaf over tot bespreking;

Beslist met unanimité van stemmen:

- 1.- Akkoord te gaan met het algemeen kader inzake Interen controle als volgt:
 - Het algemeen kader is de leidraad organisatiebeheersing voor lokale besturen, opgesteld door de audit cel-Vlaanderen;
 - Trajectverantwoordelijke is Johan Huybrechts, stafmedewerker;
 - Aanpak zelfevaluatie: er zijn drie trajecten vooropgesteld om aan te pakken in 2015:
 - o Financieel management

- Personeelsbeleid
- Doelstellingen, proces- en risicomangement

2.- Het managementteam en de secretaris de praktische uitwerking te laten doen conform het organiek decreet.

08.02 SECRETARIAAT - Aanduiding afgevaardigden - KINA - Algemene vergadering en raad van bestuur

De Raad:

Gelet op het lidmaatschap van OCMW- Wuustwezel van KINA, publiekrechtelijke vereniging volgens Titel 8 hoofdstuk 1 van het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn. Overwegende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn ten gevolge van artikels 226 van het decreet van 19 december 2008 in de organen van de vereniging vertegenwoordigd zijn door leden van hun Raad voor Maatschappelijk Welzijn, krachtens verkiezing door geheime stemming door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

Overwegende volgens artikel 31 van de statuten van KINA p.v. de deelgenoten in de Algemene Vergaderingen van KINA p.v. vertegenwoordigd worden door twee afgevaardigden of hun plaatsvervangers, aangesteld bij OCMW – raadsbeslissingen. Gelet op de verkiezing door de Raad d.d. 29 januari 2013 van volgende raadsleden om als afgevaardigde van OCMW- Wuustwezel te zetelen in de Algemene Vergadering van KINA p.v.

- Mevrouw Sonja Smeulders, Kapelwei 1, 2990 Wuustwezel en als plaatsvervanger: Mieke Steyaert, Hofdreef 4, 2990 Wuustwezel
- De heer Rik Vermeiren en als plaatsvervanger: Werner Vanden Eynden, Nieuwendijk 52, 2990 Wuustwezel

Gelet op de stopzetting van het mandaat als OCMW-raadslid van Rik Vermeiren per 31 december 2014;

Gaat bij geheime stemming over tot de verkiezing van de vervanging van Rik Vermeiren als afgevaardigden en de plaatsvervanger in de Algemene Vergadering van KINA pv, met volgend resultaat:

Uit de stemming blijkt de volgende uitslag:

- Jasmijn Meirsman met 11 stemmen

Besluit:

Artikel 1: Volgende twee raadsleden worden verkozen tot afvaardiging van het OCMW- Wuustwezel in de Algemene Vergadering van KINA p.v.

- Mevrouw Sonja Smeulders, Kapelwei 1, 2990 Wuustwezel
- Mervouw Jasmijn Meirsman, Biest 56, 2990 Wuustwezel

Art. 2: Volgende twee raadsleden worden verkozen als plaatsvervanger van de afvaardiging van het OCMW in de Algemene Vergadering van KINA p.v.

- Mevrouw Mieke Steyaert, Hofdreef 4, 2990 Wuustwezel
- De heer Werner Vanden Eynden, Nieuwendijk 52, 2990 Wuustwezel

08.03. SECRETARIAAT - Klachtenprocedure - Aanpassing

De Raad:

Gelet op de goedgekeurde klachtenprocedure binnen het OCMW;

Overwegende dat deze procedure is opgenomen in de kwaliteitshandboeken van de verschillende erkende diensten;
Neemt kennis van de wijziging inzake de procedure naar aanleiding van de inspectie in het dienstencentrum Ter Wezel;
Overwegende dat in de procedure een duidelijker onderscheid is gemaakt tussen een suggestie en een mondelinge klacht;
Neemt kennis van de aangepaste formulieren:
- aangepast meldformulier;
- aangepast registratieformulier;
Gelet op het woonzorgdecreet;
Gelet op de erkenningsnormen voor de diensten van het OCMW;
Gelet op de organieke wet van 8 juli 1976;
Gelet op het OCMW-decreet van 19 december 2008;
Gaat over tot bespreking;

Beslist met unanimité van stemmen:

1.1.- Akkoord te gaan met de voorgestelde aanpassing van de klachtenprocedure zoals bijgevoegd in bijlage bij dit raadsbesluit;

2- De procedure aan te passen in de verschillende kwaliteitshandboeken van de instellingen van het OCMW.

09

OPVOLGING DOSSIERS

1.- Regeling gesco's

De Raad:

Neemt kennis van de wijziging inzake de arbeidsovereenkomsten en de voorwaarden voor gesco-tewerkgestelde personeelsleden;
Neemt kennis van het overleg met de gemeente hierover;
Neemt kennis van de informatie nota aan het personeel hieromtrent;
Neemt kennis van de ondernemen stappen:
- Onderhandeling inzake personeelsformatie;
- Aanpassing personeelsformatie (raadsbeslissing);
- Aanpassing budget 2015 en meerjarenplanning;
- Eventueel: verdere aanpassingen in functie van de integratie van het OCMW in de gemeente;

2.- Verzelfstandiging woonzorgcentrum

De Raad:

Neemt kennis van de stand van zaken inzake de verzelfstandiging van het woonzorgcentrum:
- SD Worx is aangesteld om ons te begeleiden voor de personeelsonderhandelingen bij de verzelfstandiging;
- De Onderhandelingen met de vakbond zijn lopende en we proberen tot een akkoord te komen tegen 20 maart ek.;

Gelet op de bespreking van de Raad van 27 januari ll., waarbij vragen werden gesteld bij de aanwezigheid van Werner Vanden Eynden, raadslid op een ledenvergadering van ACV-Openbare diensten;
Neemt kennis van het standpunt van Binnenlandse aangelegenheden dat dit geen probleem vormt;
Gaat over tot bespreking.

3.- Abonnementen lokaal

De Raad:

Neemt kennis van de regeling dat elk raadslid een abonnement heeft op Lokaal (maandblad van VVSG);
Neemt kennis van de vraag van de secretaris of dit goed loopt voor alle (en vooral de nieuwe) raadsleden;
Gaat over tot bespreking.

4.- Werking – aanvraag gesubsidieerde tewerkstelling binnen de aanvullende thuiszorg-poetsdienst

De Raad:

Neemt kennis van de mailing van VVSG inzake de mogelijkheid tot aanvraag van een gesubsidieerde medewerker binnen de aanvullende thuiszorg - poetsdienst;

Neemt kennis van het voorstel:

- We kunnen een gesco' (welke we aan het afbouwen zijn wegens de kostprijs) omvormen naar een gesubsidieerde tewerkstelling;
- Het gaat om een beperkt contingent, waarbij rekening wordt gehouden met de vragen van de zuivere OCMW-zorgpoetsdiensten (geen dienstencheque-poetsdienst);
- Door deze mogelijke bijkomende gesubsidieerde tewerkstelling kunnen we de kostprijs van de poetsdienst aan huis onder controle houden;
- De voorzien afbouw blijft behouden, alleen zullen we de visie op de dienstverlening aan doelgroepen verder uitbouwen;

Neemt kennis van de vraag voor één voltijdse equivalent aan VVSG, welke de vraag voor de OCMW's verzamelt;

Na de toekenning wordt dit verder uitgewerkt en voorgelegd aan het bestuur;

Gaat over tot bespreking;

Beslist:

4.1.- Akte te nemen van de aanvraag van één voltijdse equivalent voor de aanvullende thuiszorg-poetsdienst.

Bijlage 1 bij agendapunt 4.01: SOCIALE DIENST - Jaarverslag 2014 - werking als centrum voor schuldbemiddeling – Goedkeuring

Jaarverslag van een instelling voor schuldbemiddeling

WVG-01-131210



Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Afdeling Welzijn en Samenleving
 Koning Albert II-laan 35 bus 30, 1030 BRUSSEL
 Tel. 02 553 35 40 – Fax 02 553 33 60
 E-mail: welzijnsamenleving@wvg.vlaanderen.be

In te vullen door de
 behandelende afdeling
 ontvangstdatum

Waarvoor dient dit formulier?

Met dit formulieren rapporteert een instelling voor schuldbemiddeling (isb) over haar werking in het voorbije werkingsjaar

Waar vindt u meer informatie over dit formulier?

Als u vragen of opmerkingen hebt, kunt u contact opnemen met de afdeling Welzijn en Samenleving. U kunt daarvoor bellen naar 02 553 33 30 of mailen naar welzijnsamenleving@wvg.vlaanderen.be.

Wie moet het jaarverslag goedkeuren?

Het jaarverslag moet goedgekeurd zijn door het bestuur van de instelling. Dat is:
 - voor een CAW en OCMW-vereniging: de raad van bestuur;
 - voor een OCMW: de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

Aan wie bezorgt u dit formulier?

U bezorgt dit formulier uiterlijk op 31 maart van het jaar dat volgt op het werkingsjaar, door het als Worddocument op te laden in de webtoepassing schuldbemiddeling, die u vindt op <https://wvg.vlaanderen.be/applicaties/schuldbemiddeling>. De inloggegevens zijn bezorgd aan de voorzitter van het OCMW of CAW. Als u er niet over beschikt, kunt u contact opnemen met de afdeling Welzijn en Samenleving. U hoeft dit formulier niet met de post in te dienen.

Administratieve gegevens van de instelling voor schuldbemiddeling

1 Op welk werkingsjaar heeft dit werkingsverslag betrekking?

2	0	1	4
---	---	---	---

2 Vul de administratieve gegevens in van de instelling voor schuldbemiddeling.

De contactgegevens van uw instelling houdt u actueel in de webtoepassing schuldbemiddeling.

juridische vorm OCMW OCMW-vereniging CAW

naam Wuustwezel

erkenningsnummer 14AB/74/98049

3 Vul de namen in van de organisaties waarmee de instelling voor schuldbemiddeling samenwerkt.

OCMW	CAW	middenveld-organisaties	andere organisaties
------	-----	-------------------------	---------------------

regiovergadering Noorderkempen	CAW Antwerpen, budget in zicht	school
.....
.....
.....
.....

Beschrijving van de werking van de instelling voor schuldbemiddeling

4 Hoe is de isb georganiseerd?

- De isb maakt deel uit van de sociale dienst.
- De isb is een zelfstandige dienst binnen de organisatie.
- De isb heeft een andere organisatievorm, namelijk:

5 Over hoeveel personeelsleden beschikt de isb?

Vermeld het aantal in voltijdsequivalenten.

2 voltijdsequivalenten maatschappelijk werkers

0.2 voltijdsequivalenten juristen

6 Is er een duidelijke taakverdeling tussen maatschappelijk werkers en juristen die aan schuldhulpverlening doen?

- ja nee

7 Hoe vaak houden de medewerkers van de isb teamoverleg?

- wekelijks
- tweewekelijks
- driewekelijks
- maandelijks
- met een andere frequentie, **urgente dossiers worden al vaak op teamvergadering besproken**
namelijk:

8 Worden de medewerkers van de isb gecoacht?

- ja nee

9 Krijgen de medewerkers van de isb vorming over budget- en schuldhulpverlening aangeboden?

- ja nee

10 Wordt in de isb gewerkt met een draaiboek voor schuldhulpverlening?

- ja nee

11 **Kruis aan wanneer de isb open is.**

	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
voormiddag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
namiddag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
avond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12 **Op hoeveel locaties of antennepunten binnen het werkingsgebied is de isb bereikbaar voor burgers?**

- op één adres
 op twee adressen
 op drie adressen
 op vier of meer adressen

13 **Werkt de isb met een mobiele ploeg?**

- ja nee

14 **Kunnen hulpvragers alleen na doorverwijzing terecht bij een schuldhulpverlener van de isb?**

- ja nee

15 **Kunnen hulpvragers rechtstreeks contact opnemen met een schuldhulpverlener?**

- ja nee

16 **Kunnen hulpvragers met een mobiliteitsprobleem een huisbezoek van een schuldhulpverlener aanvragen?**

- ja nee

17 **Hoe schenkt de isb aandacht aan personen met een schuldenlast uit de meest kwetsbare groepen?**

folders ter beschikking stellen in de wachtruimte, preventieproject op school, via lokale adviescommissie, via kennisgeving vrederechter/deurwaarder in geval van uithuiszetting, tussenkomst in energiefacturen

18 **Hoe organiseert de isb gebruikersparticipatie?**

/

19 **Doet de isb een beroep op ervaringsdeskundigen?**

- ja nee

20 **Bevraagt de isb systematisch de verwachtingen bij haar cliënten op het vlak van schuldbemiddeling?**

- altijd meestal soms nooit

21 **Geeft de isb haar cliënten zo veel mogelijk verantwoordelijkheid?**

- altijd meestal soms nooit

22 Schrijven de cliënten zelf brieven?

altijd meestal soms nooit

23 Evalueren de schuldhulpverleners welke taken de cliënten zelf opnieuw kunnen opnemen?

altijd meestal soms nooit

24 Biedt de isb zowel financiële als psychosociale hulp aan de cliënten?

ja nee

25 Organiseert de isb tevredenheidsmetingen bij cliënten?

ja nee

26 Houdt de isb altijd een intakegesprek?

ja nee

27 Wordt er aan de cliënten een duidelijke structuur geboden voor de volgende afspraken?

werkwijze	<input checked="" type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
na te streven doelen	<input checked="" type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
duur schuldhulpverlening	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee

28 Geef uw eventuele opmerkingen daarover.

Er wordt besproken hoelang een schuldbemiddeling zou kunnen duren. er wordt geprobeerd een perspectief te bieden.

29 Inventariseert de isb altijd de schulden van cliënten?

ja nee

30 Wordt er in de isb nagegaan of de schulden van cliënten gegrond zijn?

altijd meestal soms nooit

31 Onderhandelt een medewerker van de isb met schuldeisers over een afbetalingsplan?

ja nee

32 Stelt een medewerker van de isb samen met de cliënt een budgetplan op?

altijd meestal soms nooit

33 Stellen een medewerker van de isb en de cliënten een modelovereenkomst op waarin ieders taken en engagement vastgelegd worden?

altijd meestal soms nooit

34 Heeft de isb een schriftelijke klachtenbehandelingsprocedure die aangeeft hoe de isb met eventuele klachten omgaat?

ja. Wordt die procedure duidelijk toegelicht aan de cliënten?

ja nee

nee

35 Geef uw eventuele opmerkingen daarover.

Er is wel een algemeen klachtensysteem. Men kan via die weg een klacht indienen.

36 Doet de isb aan budgetbegeleiding?

ja nee

37 Doet de isb aan budgetbeheer?

ja nee

38 Stelt een medewerker van de isb zelf verzoekschriften op in het kader van collectieve schuldenregeling?

ja nee

39 Legt een medewerker van de isb verzoekschriften neer in het kader van collectieve schuldenregeling?

ja

nee. Laat de isb dat over aan de cliënt als hij dat aankan?

ja nee

40 Organiseert de isb nazorg voor cliënten?

ja. Hoe organiseert de isb die nazorg?

Isb-medewerkers doen zelf de nazorg van de cliënten.

De isb laat de nazorg organiseren door externen, zoals buddy's, vrijwilligers of een inloopcentrum.

nee

41 Heeft de isb zelf preventie-initiatieven genomen om schuldenlast te voorkomen?

ja. Welke preventie-initiatieven heeft de isb genomen voor de volgende doelgroepen?

doelgroep	preventie-initiatieven
kinderen tot 12 jaar	
jongeren van 12 tot 25 jaar	schuldpreventie/kredieten/info OCMW op school
volwassenen vanaf 26 jaar	

nee

42 Heeft de isb het voorbije werkingsjaar via samenwerking met externe organisaties aan de preventie van schuldenlast gedaan?

ja. Welke preventie-initiatieven heeft de isb genomen in samenwerking met externe organisaties voor de volgende doelgroepen?

doelgroep	preventie-initiatieven
kinderen tot 12 jaar	
jongeren van 12 tot 25 jaar	schuldpreventie/kredieten/info OCMW op school

.....
volwassenen vanaf 26 jaar
.....

nee

43 Heeft de isb voor het lopende werkingsjaar al preventie-initiatieven gepland om schuldenlast te voorkomen?

ja. **Welke preventie-initiatieven heeft de isb gepland?**

ontwikkeling van workshop voor 2015, op school
.....

nee

44 Heeft de isb een visie op schuldhulpverlening en -bemiddeling bepaald?

ja. **Beschrijf die visie.**

Visie schuldhulpverlening resorteert onder algemene visie, nl.

Samen met de sociale actoren bouwen we een toegankelijk netwerk uit,

dat aan iedere inwoner van Wuustwezel de sociale grondrechten garandeert.

Dit doen we door een actieve rol te spelen in het lokale sociaal beleid en door

het eigen hulp- en dienstverleningsaanbod hiernaar uit te bouwen.

De sociale grondrechten:

het recht op arbeid

het recht op sociale zekerheid

het recht op huisvesting

het recht op een gezond leefmilieu

het recht op culturele en maatschappelijke ontplooiing

het recht op onderwijs
.....

nee. **Bereidt de isb de uitwerking van die visie voor?**

ja

nee

45 Heeft de isb strategische doelstellingen voor het lopende werkingsjaar bepaald?

ja

nee

46 Geef uw eventuele opmerkingen daarover.

/

47 Heeft de isb operationele doelstellingen voor het lopende werkingsjaar bepaald?

ja

nee

48 Geef uw eventuele opmerkingen daarover.

deelname aan werkgroepen/workshops via CAW-budget in zicht
.....

49 Beschikt de isb over een beschrijving van de wijze waarop de resultaten geëvalueerd worden?

ja

nee

50 Geef uw eventuele opmerkingen daarover.
.....

51 Heeft de isb afspraken gemaakt over hoe de werking bijgestuurd kan worden?

- ja nee

52 Geef uw eventuele opmerkingen daarover.

zie 53

53 Heeft de isb haar werking het voorbije werkingsjaar geëvalueerd?

- ja. Welke werkpunten hebt u afgeleid uit de evaluatie?

Aangezien de basisregistratie nu op punt staat, is afgesproken een jaarlijks een formeel evaluatiemoment te houden en terug te blikken op het voorbij jaar : wat liep goed, wat dient bijgestuurd te worden. Sowieso doen wij al een maandelijks team schuldbemiddeling waar tussentijds (informeel) wordt bijgestuurd

- nee

54 Heeft de isb haar samenwerking met externe organisaties het voorbije werkingsjaar geëvalueerd?

- ja. Hoe heeft de isb die samenwerking geëvalueerd?

- nee

55 Heeft de isb verbeteringsinitiatieven gekoppeld aan de resultaten van de evaluatie van haar werking?

- ja. Welke verbeteringsinitiatieven heeft de isb daaraan gekoppeld?

- nee

56 Heeft de isb verbeteringsinitiatieven gekoppeld aan de resultaten van de evaluatie van de samenwerking met externe organisaties?

- ja. Welke verbeteringsinitiatieven heeft de isb daaraan gekoppeld?

- nee

57 Geef eventueel aanvullende informatie over de werking van de isb.

Beschrijving van de cliënten van de erkende instelling voor schuldbemiddeling

58 Welke tendensen merkt u op in het profiel van de cliënten?

/

Tendensen in de schuldenproblematiek

59 Welke tendensen merkt u op in de schuldenproblematiek?

/

60 Welke beleidssignalen voor de schuldenproblematiek leidt u daaruit af?

.....
sociale uitkeringen en de meeste pensioenen zijn ontoereikend om een menswaardig bestaan te kunnen leiden
.....

Goedkeuring door het bestuur

61 Op welke datum is dit jaarverslag besproken en goedgekeurd door het bestuur van uw instelling voor schuldbemiddeling?

dag

2	4
---	---

 maand

0	2
---	---

 jaar

2	0	1	5
---	---	---	---

Bijlage 2 bij agendapunt 8.03: SECRETARIAAT - Klachtenprocedure – Aanpassing

Klachtenprocedure

Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van klachtenbehandeling binnen de organisatie. Hierdoor kunnen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld
- herhaling van de klacht wordt voorkomen

Hoewel ze niet tot de doelstelling van deze procedure behoren, kunnen suggesties op dezelfde manier behandeld en geregistreerd worden als klachten.

Definities

<i>Klacht</i>	elke uiting van ontevredenheid over uitgevoerde handelingen of werking van de dienst of gedragingen van het personeel waarbij de betrokkene nadeel of schade heeft ondervonden en/of een persoonlijk belang heeft
<i>Suggestie</i>	een opmerking over de werking van de dienst die een voorstel tot verbetering inhoudt; in tegenstelling tot een klacht heeft de betrokkene geen nadeel of schade ondervonden
<i>Klachtenregister</i>	register dat beschikbaar is aan de balie van de voorziening en waarin gebruikers hun klachten en suggesties kunnen noteren
<i>Klachtendatabank</i>	centrale databank waarin alle klachten van alle diensten en voorzieningen van het OCMW worden geregistreerd en opgevolgd
<i>Klachtenbehandelaar</i>	persoon die instaat voor het opvolgen en afhandelen van een klacht; al naar gelang de aard van de klacht of de dienst waarop de klacht betrekking heeft zal dit een andere persoon zijn, meestal de leidinggevende van de dienst in kwestie
<i>Klachtenmanager</i>	persoon die instaat voor de werking van de klachtenprocedure, voor de verwerking van de registratie en voor de klachtenanalyse; de klachtenmanager is steeds dezelfde persoon en krijgt deze opdracht door het bestuur toegewezen

Werkwijze

Ontvangen van klachten

Iedere medewerker is gemachtigd om klachten van klanten, gebruikers of bewoners te ontvangen. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.

Schriftelijke klachten kunnen op volgende manieren toekomen:

- via het meldingsformulier voor klachten en suggesties
- via het klachtenregister
- per brief gericht aan de voorzitter van het OCMW

Registreren van een klacht

Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- datum ontvangst
- naam klant
- telefoonnummer
- naam ontvanger (=medewerker)
- korte omschrijving klacht

Elke klacht krijgt een volgnummer toegekend, een uniek identificatienummer aan de hand waarvan ze in de klachtendatabank kan teruggevonden worden.

Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant. De ontvanger legt de oplossing vast op het klachtenformulier.

Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan de leidinggevende of de klachtenmanager voorgelegd.

Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De behandelaar, indien nodig in overleg met de leidinggevende, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing, al dan niet preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

Registratie van de opvolging/afhandeling in de klachtendatabank

In de klachtendatabank wordt ter opvolging van elke klacht de nodige informatie weggeschreven. Volgende gegevens dienen te worden geregistreerd:

- behandelaar van klacht
- oorzaak
- oplossing
- wel/niet overeenstemming met klant
- datum

Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht.

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht.

De leidinggevende is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen en melden van een klacht

Klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de opvolging en afhandeling van de klacht en de registratie hier van, al dan niet in samenspraak met de klachtenmanager

Klachtenmanager is verantwoordelijk voor de werking van de klachtenprocedure, voor de verwerking van de registratie en voor de klachtenanalyse

Formulieren en documenten

Het klachtenmeldingsformulier

<R:\data\standaarddocumenten\kwaliteitszorg\klachtenmanagement\Meldingsformulier algemeen>

Het klachtenmeldingsformulier wordt afgedrukt ter beschikking gelegd van onze gebruikers/bewoners aan de balie van onze instellingen. Dit formulier kan door de klager gebruikt worden om zijn klacht schriftelijk te melden.

Het klachtenregistratieformulier

R:\data\standaarddocumenten\kwaliteitszorg\klachtenmanagement\Form_registratie klacht

Het klachtenregistratieformulier is een intern document voor de registratie en opvolging van klachten. Het formulier bestaat uit twee delen:

Deel I: Ontvangst van de klacht

Deel II: Behandeling van de klacht

Het eerste deel wordt ingevuld door de ontvanger van de klacht en omvat ondermeer de identificatiegegevens van de klager, de dienst waarop de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.

Het tweede deel wordt ingevuld door de klachtenbehandelaar naar mate de klacht verder behandeld wordt.

Uiteindelijk dient het formulier bezorgd te worden aan de klachtenmanager die instaat voor het bewaren ervan en voor de registratie in de klachtendatabank.

Analyse van de klachten

De klachtenmanager brengt periodiek verslag uit aan de organisatie over de ontvangen klachten. Hij verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse en doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.