



**BELEIDSPLAN OCMW KORTRIJK
2007 - 2012**

INLEIDING

VOORWOORD	4
MISSIE VAN HET OCMW KORTRIJK	6
MENSEN STERKER MAKEN	7
<i>Het empoweren of het vergroten van de zelfredzaamheid van mensen is een belangrijke hefboom binnen maatschappelijk (re)integratie. We zetten in op het vergroten van zelfrespect, van eigenwaarde en van assertiviteit van onze doelgroep. Activeren naar tewerkstelling speelt hierin een cruciale rol.</i>	
HOUVAST EN VASTGOED: EEN SOCIAAL WOONBELEID	10
<i>Wonen is een problematiek die bij al onze doelgroepen terugkomt in verschillende facetten, en die we bijgevolg integraal willen aanpakken. Het OCMW wenst haar woonbeleid verder uit te bouwen, ingebed in het lokaal woonbeleid.</i>	
WONEN EN ZORGEN	13
<i>Om de uitdagingen van vergrijzing en verzilvering aan te pakken, actualiseren we het zorgstrategisch plan als leidraad voor een toekomstgericht beleid. Hierin willen we samenwerking met alle betrokken actoren.</i>	
DICHTER BIJ DE MENSEN	16
<i>We werken mee aan de uitwerking van de gebiedswerking van de Stad om de dienstverlening dicht(er) bij de mensen te brengen, en zo nog beter de vragen van de mensen te kunnen detecteren.</i>	
LOKAAL SOCIAAL BELEID EN SOCIAAL HUIS	19
<i>Het uiteindelijke doel van het decreet 'lokaal sociaal beleid' is het voeren van een gemeentelijk beleid waarin er aandacht is voor de rechten van iedereen, en van de groepen die het moeilijk hebben om gelijk welke reden, in het bijzonder.</i>	
COMMUNICATIE	21
<i>We schrijven een duidelijke communicatievisie uit voor het OCMW in zijn geheel en voor al zijn diensten en instellingen.</i>	
DUURZAAMHEID	23
<i>We zetten onze inspanningen rond duurzaamheid verder en breiden deze uit naar andere topics in onze werking.</i>	
METHODOLOGIE EN FILOSOFIE	25
<i>De geformuleerde beleidsobjectieven kunnen we niet realiseren zonder een degelijke onderbouw. Deze vertrekt vanuit een duidelijke missie en visie, omvat een goed uitgebouwd en deskundig personeelskader, en een aangepast instrumentarium van methodologiën en technieken.</i>	
SAMENWERKING EN NETWERKING	31
<i>We willen nog meer dan vroeger vóór het opstarten van nieuwe initiatieven samen zitten met betrokken partners en op zoek gaan naar partners die willen mee participeren, en voor de realisatie van de geformuleerde beleidsobjectieven, verder intensief beroep blijven doen op externe partners.</i>	
SAMEN IN DE REGIO VAN ELKAAR LEREN	34
<i>Ook in de komende legislatuur willen we onze centrumfunctie ten volle waarmaken en invullen.</i>	



VOORWOORD

Geachte lezer,

Voor u ligt het beleidsplan 2007-2012 van het Kortrijks OCMW.

Dit beleidsplan heeft vorm gekregen doorheen een boeiend en leerrijk groeiproces. De debatten op de OCMW-raad, die aan de grondslag liggen van dit document, zijn gevoed en gekruid enerzijds door de bestaande werking van het OCMW, opgebouwd doorheen de voorbije jaren en anderzijds door sterke accenten ingegeven vanuit belangrijke maatschappelijke uitdagingen voor de komende jaren. Een belangrijke inspiratiebron bij de opmaak van dit beleidsplan is de insteek vanuit de OCMW-medewerkers die in hun werken dagdagelijks geconfronteerd worden met de noden van de Kortrijkse inwoners in het algemeen en van de meest kwetsbare in het bijzonder.

Niet het minst richtinggevend voor de belangrijke accenten in dit document, is het beleidsakkoord goedgekeurd door de Gemeenteraad van 12 februari 2007 waarin ten aanzien van het OCMW en met betrekking tot de samenwerking Stad-OCMW een aantal doelstellingen is verwoord.

In de missie van ons OCMW hebben we het duidelijk omschreven: 'Onze hulp-, dienst- en zorgverlening wil iedereen in de mogelijkheid stellen om een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.'

De pendant ervan is een brede deelname aan en integratie in onze samenleving.

Het is dat recht op maatschappelijke integratie dat we willen blijven garanderen aan zij die vandaag om welke reden dan ook uitgesloten zijn: zij die aan de kant staan, zij die niet volwaardig deel kunnen nemen aan het maatschappelijke leven. Wij zijn ervan overtuigd dat een kwaliteitsvolle individuele hulpverlening daarbij de cruciale rol blijft spelen.

Vandaag willen we een grote nadruk leggen op het stimuleren van de zelfredzaamheid van die mensen voor wie het OCMW zijn hulpverlening ontwikkelt. In een nog meer vraaggestuurde context, via hulp en zorg die nog meer op maat zijn, vanuit een integrale, multidisciplinaire benadering willen we heel uitdrukkelijk inzetten op het vergroten van het zelfrespect, van de eigenwaarde, van de assertiviteit van onze cliënten.

'Mensen sterker maken' moet dus meer dan ooit het uiteindelijke doel van hulpverlening zijn. Individuele begeleiding wil daarom steeds meer een springplank en steeds minder een vangnet zijn.

Binnen diezelfde benadering blijft de activering in het algemeen en de tewerkstelling in het bijzonder van leefloners en andere hulpvragers een centrale plaats innemen. We zijn ervan overtuigd dat het deze activering is die uiteindelijk het sluitstuk is van een volwaardige integratie. Zeker in deze periode van hoogconjunctuur die ook in onze regio merkbaar is, is het de doelstelling van het OCMW om leefloners alle mogelijke kansen op werk te bieden, via een traject dat waar mogelijk leidt tot een werkomgeving uit de reguliere sector. Voor sommige mensen, kan omwille van diverse redenen, de afstand tot werk heel groot zijn. Voor hen willen we op zoek gaan naar alternatieven waarbij rekening wordt gehouden met competenties.

Wat activering op het vlak van tewerkstelling betreft, willen we via onze jaaractieplannen komen tot een realistisch, doch ambitieus streefcijfer gebaseerd op degelijke registratie.

Maar ook hierbij willen we benadrukken dat individuele begeleiding 'op maat' het uitgangspunt is.

En in diezelfde context past de begeleiding op weg naar een betere beheersing van het Nederlands. Kennis van de taal opent de toegangspoort tot de arbeidsmarkt. Het Kortrijkse OCMW wil het aanleren van het Nederlands verder stimuleren, net zoals de participatie aan het gemeenschapsleven.

Bij ons pleidooi voor het nog meer benadrukken van zelfredzaamheid, voor het nog meer overtuigd inzetten op maatwerk, zijn we er ons van bewust dat we onze hulp-, dienst- en zorgverlening alleen kunnen aanbieden dankzij onze professionele medewerkers.

Naast het vergroten van zelfredzaamheid en het activeren van mensen, is ook kwaliteitsvol wonen een belangrijke hefboom tot integratie.

Voor ons OCMW start 'wonen' bij de 'mens achter de stenen'. Wonen is een thematiek die bij al onze doelgroepen terugkomt en die we bijgevolg integraal willen aanpakken.

De komende jaren willen we – gericht op een aantal specifieke kwetsbare doelgroepen – een sterke nadruk blijven leggen op de verdere ontwikkeling van ons sociaal patrimonium. Het OCMW wil in aansluiting bij het beleid van de Stad een marktverrijkende rol spelen, onder andere om sociale verdringing te kunnen voorkomen door het aanbod van betaalbare huurwoningen in de stad te helpen verhogen.

Bij kwalitatief wonen hoort zonder enige twijfel ook een intense woonbegeleiding en woonhulpverlening, in diverse graden. Dit past dan weer in een integrale aanpak waarbij we inzetten op het versterken van woonattitudes, in het aanpakken van zelfverwaarlozing, in een individuele begeleiding op weg naar een grotere zelfredzaamheid. Op die manier wordt ook de sociale cohesie versterkt en wordt de leefbaarheid in bepaalde buurten op een preventieve wijze aangepakt. Als actor in het woonbeleid wil het OCMW zich dan ook inschrijven in de afstemming tussen alle woonactoren die de Stad nastreeft, om zo vanuit haar maatschappelijke opdracht een bijdrage te leveren aan de oplossingen voor de woningnood in onze stad.

Een belangrijke maatschappelijke uitdaging van de huidige en de komende legislaturen, is deze van de vergrijzing en de verzilvering.

Naast het verder ontwikkelen van onze residentiële zorg en van initiatieven in de sfeer van de thuiszorg, wil het OCMW het voortouw nemen in de ontwikkeling van (nieuwe) vormen van aangepast wonen, die lacunes van vandaag en morgen moeten invullen.

De maatschappelijke opdracht om een antwoord te bieden op die uitdaging van vergrijzing en verzilvering is zo cruciaal dat we een strategisch plan willen uitschrijven dat de leidraad moet zijn van een toekomstgericht beleid op dit vlak. Samenwerking met andere betrokken actoren zal hierbij van groot belang zijn.

Wil ons OCMW de individuele en de maatschappelijke noden blijven voelen, dan moeten we als modern OCMW de vinger aan de pols kunnen houden, ook in een relatief grote stad als Kortrijk, met diverse leefgemeenschappen, in sterk verstedelijkt en in meer landelijk gebied.

Ook om meer vraaggestuurd te kunnen werken, is een nabij OCMW een absolute vereiste.

Door vanuit en samen met onze diverse Kortrijkse leef- en woonkernen te werken, wordt het ook gemakkelijker om duurzame partnerschappen te sluiten met lokale verenigingen, om samen de krachten te bundelen in functie van een groter welzijn.

Vanuit deze benadering sluiten we als OCMW dicht aan bij het concept van de gebiedsgerichte werking dat we vanuit het Lokaal Sociaal Beleid en het Sociaal Huis concreet kunnen vertalen naar onze eigen werkdomeinen.

Bovenstaande uitdagingen aanpakken, kan enkel in samenwerking en in overleg met andere betrokken welzijnsactoren. Het is op dat elan van samenwerking en netwerking dat we als OCMW willen en moeten verder werken!

Met open geest, in een constructieve sfeer, met oog voor duurzaamheid, kwaliteitsvol, samen met anderen en vooral vol dynamiek nemen we als OCMW de maatschappelijke uitdagingen die ons tegemoet komen ter harte!

Hoe we dit willen doen, leest u verder in deze beleidsnota...

Franceska Verhenne
Voorzitter OCMW Kortrijk

MISSIE VAN HET OCMW KORTRIJK

Als lokaal openbaar bestuur organiseert het Kortrijkse OCMW hulp-, dienst- en zorgverlening voor iedereen die in Kortrijk woont, met bijzondere aandacht voor mensen met minder welzijnskansen en senioren, dit alles binnen zijn wettelijk kader.

Onze hulp-, dienst- en zorgverlening:

- wil iedereen in de mogelijkheid stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid;
- en heeft brede deelname aan en integratie in onze samenleving als doel.

Daarvoor ontwikkelen we een kwaliteitsvol aanbod op maat van de Kortrijkse inwoners, en op maat van de hulpvrager.

We proberen altijd zo snel mogelijk een antwoord te geven op structurele welzijnsproblemen, of proberen ze liefst nog vóór te zijn.

We schrikken er immers niet voor terug om voortrekker te zijn bij nieuwe initiatieven. Daarom houden we permanent onze vinger aan de maatschappelijke pols en investeren we in studie, onderzoek en analyse.

Onze hulp-, dienst- en zorgverlening kunnen we enkel aanbieden dankzij onze professionele medewerkers. Ze vormen hierin onze belangrijkste troef. We doen ook een beroep op vrijwilligers, en werken samen met partners en verenigingen die naast en samen met ons actief zijn op het werkveld.

De relatie met onze klanten is gebaseerd op wederzijds respect, en is er één van wederzijdse rechten en plichten. We streven ernaar om op een duidelijke manier te communiceren en samen te werken met de hulpvrager, zonder onderscheid op basis van religie, overtuiging, nationaliteit, herkomst, geslacht of huidskleur.



BELEIDSNOTA OCMW KORTRIJK
Mensen sterker maken

MENSEN STERKER MAKEN

Het **empoweren** of het vergroten van de **zelfredzaamheid** van mensen is een belangrijke hefboom binnen maatschappelijk (re)integratie. Onze hulp- en dienstverlening moet een reële bijdrage leveren in het versterken van die zelfredzaamheid en het maximaliseren van de zelfstandigheid. Dit is de kern van onze visie op **armoedebestrijding**.

Het OCMW moet meer een **springplank** worden en minder een vangnet zijn, en wil verder blijven optreden als **actor**, maar tezelfdertijd ook mee helpen bij het uittekenen van het beleid en het helpen afstemmen van de verschillende initiatieven op dit vlak.

1 hulp- en dienstverlening

1.1 Het maximaal integreren van cliënten.

Activering en tewerkstelling zijn het sluitstuk van integratie zeker in een periode van hoogconjunctuur. In dergelijke periode die ook in onze regio merkbaar is, moet het de doelstelling van het OCMW zijn om leefloners **alle mogelijke kansen op werk** te bieden, via een traject op maat dat zo veel mogelijk leidt tot een tewerkstelling in de **reguliere sector**. We gaan in dat kader meer aandacht besteden aan de doorstroming, met mogelijkheden voor een betere overdracht van de leerwerknemers en meer nazorg.

In ons werken rond integratie door tewerkstelling stellen we vast dat omwille van diverse redenen, voor sommige mensen de afstand tot werk heel groot is. Voor hen gaan we op zoek naar **alternatieven** waarbij rekening wordt gehouden met competenties. Hierin bekijken we de mogelijkheden van arbeidszorg, beschermde tewerkstelling en dagbesteding. We gaan vanaf 2008 ook het vrijwilligersbeleid van het OCMW aangepast invoeren in ons activerings- en integratiebeleid, waarbij we vrijwilligerswerk dan zien als opstap naar werk/integratie in de samenleving.

Naar analogie van dergelijke projecten van andere OCMW's, gaan we onderzoeken of we ook kunnen focussen op **deeltijds lerende jongeren**. Nu richten we ons op de brugprojecten (jongeren nog niet rijp voor arbeidsmarkt), maar jongeren die wel rijp zijn, vinden ook niet overal een plaats. Wellicht bevinden er zich opportuniteiten, meer bepaald voor bv. leerwerkplaats om ook jongeren binnen renovatietrajecten te laten werken.

Om de effecten van bovenstaande inspanningen te kunnen inschatten, maken we in 2008 werk van een eenduidige en eenvoudige **registratie** van de hulpvragen, en stellen we ambitieuze **streefcijfers** voorop voor deze legislatuur in functie van het verminderen van het aantal leefloners.

We willen de kwaliteit binnen de trajectbegeleiding nog verhogen, en streven tegen 2010 het behalen van een **kwaliteitslabel** na.

1.2 Gerichte doorverwijzing en intensieve begeleidingen.

Empoweren veronderstelt **kwalitatieve, integrale en individuele begeleiding op vraag van de hulpvrager**. We willen heel uitdrukkelijk inzetten op het vergroten van het zelfrespect van de eigenwaarde, van de assertiviteit van onze cliënten. Dergelijke hulp-, dienst- en zorgverlening kunnen we alleen aanbieden dankzij onze professionele medewerkers. We zijn er ons ook van bewust dat deze individuele begeleiding ook steeds complexer wordt (multi-problem dossiers, complexe schuldendossiers, ...).

Veel gezinnen kampen met meerdere problemen. Om deze complexe multi problem situaties te kunnen aanpakken is **integrale gezinsbegeleiding**, naast het reguliere hulpaanbod van de sociale dienst noodzakelijk geworden! We denken hierbij aan intensieve hulpverlening met linken binnen en over de OCMW-diensten heen, en richting jeugddienst en schoolopbouwwerk.

Op deze manier hebben we ook de kans meer aandacht te schenken aan de **kinderen** van cliënten, en zo generatiearmoede, terugval en heropeningen van dossiers tegen te gaan.

Het is niet alleen belangrijk om de kansarmoedespiraal bij kinderen te doorbreken. Naast de bestaande integratiecontracten willen we investeren in een doorgedreven begeleiding van **-25 jarigen**, waarbij we de vaak louter sociaaladministratieve begeleiding willen overstijgen, en we ook een beroep kunnen doen op methodische ondersteuning in dit kader. Om dit te kunnen blijven garanderen maken we in 2008 werk van een studie van de **structuur-organisatorische basis** van de **sociale dienst**. We nemen ook de (mogelijke) rol van **vrijwilligers** mee in deze studie, net als de verdere ontwikkeling van de **samenwerking** met partners en verenigingen die met ons actief zijn op het werkveld (cfr. lokaal sociaal beleid). Afhankelijk van de resultaten van deze studie, gaan we het **personeelskader** binnen de **sociale dienst** evalueren.

2 vrijwilligerswerk

De vrijwillige inzet van mensen levert een grote meerwaarde op voor de organisatie.

Via het vrijwilligerswerk willen we mensen een zinvolle **tijdsbesteding** en mogelijkheden tot **zelfontplooiing** bieden, soms zelfs als opstap naar **tewerkstelling** (zie hoger).

Vrijwilligers zijn zeer belangrijk in de werking van de lokale dienstencentra. Daarom zal elk lokaal dienstencentrum in 2009 als experiment een proeftuin opzetten waarin vrijwilligers centraal staan. Deze proeftuin kan slaan op bv.:

- vrijwilligers de kans bieden om mee activiteiten en programma's te ontwikkelen;
- een vrijwilliger zoeken om het algemeen onthaal van bezoekers en klanten mee te helpen verzorgen.

Voor mensen die niet of zeer moeilijk naar de reguliere of sociale arbeidsmarkt kunnen doorstromen, gaan we vanaf 2008 het vrijwilligersbeleid van het OCMW aangepast invoeren in ons activeerings- en integratiebeleid, waarbij we vrijwilligerswerk dan zien als opstap naar werk/integratie in de samenleving.

3 leefwereld

We gaan de **sociale, culturele en sportieve integratie van kansengroepen** nog bevorderen via het wegwerken van individuele (financiële) drempels, en het opzetten van extra groepsinitiatieven met (sociaal)artistieke partners en sportclubs.

Aansluitend bij het voornemen om een virtueel Sociaal Huis uit te bouwen, zetten we onze acties verder om de **digitale kloof** te dichten door samen met de andere Kortrijkse actoren de **hardware** (Easy-e-space, computerhoeken, ...) ter beschikking te stellen van de personen die niet over een PC beschikken, de nodige **vorming** te organiseren (lessen, computerassistentie, ...) en computerassistenten te vormen om mensen zo in de mogelijkheid te stellen de technologie naar behoren te gebruiken.

We willen daarom in 2008 het bestaande aanbod in kaart brengen en hier rond een gerichte gezamenlijke communicatieactie opzetten.

Taal is een belangrijke hefboom naar integratie. Dit zowel voor anderstaligen als voor de moedertaligen. Competenties op gebied van lezen en schrijven, en een verzorgd taalgebruik zijn een belangrijke opstap naar integratie in de samenleving in het algemeen en naar werk in het bijzonder. Dit wordt opgenomen in de trajecten.

Het Kortrijkse OCMW wil het aanleren van taal verder stimuleren, net zoals de participatie aan het gemeenschapsleven. We willen nog meer inspanningen leveren om mensen 'goesting' te doen krijgen in onze Nederlandse taal.



12

BELEIDSNOTA OCMW KORTRIJK
Houvast en vastgoed: een sociaal woonbeleid

HOUVAST EN VASTGOED: EEN SOCIAAL WOONBELEID

Het OCMW bouwde in de loop van de jaren een eigen **woonbeleid** op vanuit diverse sociale invalshoeken en zorgnoden. Het OCMW wenst dit woonbeleid verder uit te bouwen, ingebed in het lokaal woonbeleid dat mee gestalte krijgt vanuit de Stad, in samenwerking en in afstemming met de andere belangrijke partners op dit beleidsdomein.

Wonen maakt nu eens de hulpvraag uit, is soms de oorzaak van andere problemen, is een werkwoord, is een leerproces, ...: Wonen is een thematiek / problematiek die bij al onze doelgroepen terugkomt in verschillende facetten, en die we bijgevolg **integraal** willen aanpakken, in **samenwerking** met SVK De Poort, de Stad en de huisvestingsmaatschappijen. Ook hier gaan we nog meer dan vroeger resultaatgericht werken.

1 vastgoedbeleid als hefboom van het welzijnsbeleid

Het OCMW zet de inspanningen om zijn **sociaal patrimonium**¹ verder uit te bouwen verder, aangepast aan de nieuwe noden die zich aandienen, ingepast in het lokaal woonbeleid. In de opbouw van zijn sociaal patrimonium ontwikkelde het OCMW een renovatiebeleid in nauwe samenwerking met de sociale economie. Dit renovatiebeleid gekoppeld aan ons woonbeleid creëert werkervaring en werkgelegenheid binnen de sociale economie. We bewandelen ook deze legislatuur verder deze weg.

We blijven daarom actief de markt verkennen, en onderzoeken in 2008 het uitbouwen van een gezamenlijke prospectie met andere partners.

We willen daarbij naast aankoop en renovatie van bestaande woningen, meer dan vroeger investeren in nieuwbouwprojecten.

Er is in dat kader niet alleen nood aan bijkomende wooneenheden, maar ook aan nieuwe woonvormen, o.a.:

- Woonvormen voor specifieke doelgroepen, bv.:
 - studio's voor singles;
 - woningen voor kleine gezinnen (2 à 3 personen);
 - studio's met aandacht (alleenstaande mannen, sociaal verwaarloosde personen);
- 'L.O.I.' voor thuislozen: kleinschalige initiatieven voor alleenstaanden, koppels, eenoudergezinnen, dakloze ouderen;
- Vormen van crisisopvang voor ouderen;
- Begeleide collectieve woonvormen;

De keuzes hieromtrent zullen voortvloeien uit intern en extern overleg, en kaderen binnen het stedelijk woonbeleid.

Het zorgpatrimonium² komt verder aan bod in '(wonen (en) zorgen)'.

2 woonhulpverlening

Naast de woningnood ervaren we een duidelijke nood aan een verdere uitbouw van de **woonhulpverlening**. Daarom willen we de komende jaren de **cel woonbegeleiding** binnen de sociale dienst verder uitbouwen, en volgende aspecten aanpakken:

- het probleem van zelfverwaarlozing bij jongeren, ouderen en verslaafden (eventueel als element van integratiecontract (woonbegeleidingsovereenkomst)), mensen 'leren' wonen' en het bijbrengen van een wooncultuur;
- de vele vragen van thuiswonende senioren;
- de woonhulpverlening wordt verder uitgebouwd, waarbij we niet alleen systematische opvolging willen voorzien vanuit de cel, maar ook preventief willen gaan werken door middel van energieadvies en vorming.

Voor deze problemen is vaak een multidisciplinaire aanpak noodzakelijk. We onderzoeken daar hoe we nog beter kunnen samenwerken met interne partners en externe actoren.

Samenwerking met de private huurmarkt inzake het **huurwaarborgenbeleid** is niet altijd evident. Daarom gaan we in 2008 onderzoeken of het OCMW een aantal huurwoningen kan reserveren om aan de preciaire woonnoodsituaties tegemoet te komen

Naast de samenwerking met de Huurdersbond zullen we ook onze **eerstelijnsrechtshulp** nog meer dan vroeger inschakelen in het woonbeleid door het aanbieden van kwalitatieve **huurders- en wooninfo**.

We maakten van **duurzaam energiebeheer** een element van integraal woonbeleid. We willen onder meer via **energie-audits** preventief, sensibiliserend en indien mogelijk corrigerend gaan werken. We onderzoeken hiervoor samenwerkingsmogelijkheden met SVK De Poort en Ethimmo.

In de uitbouw van het sociaal- en zorgpatrimonium is de **samenwerking** met de technische dienst en de patrimoniumdienst onontbeerlijk. De financiële dienst volgt de budgetten op. De studiedienst zal mee de woonnoden detecteren en hulpverleningsmethodieken aanreiken voor specifieke woonnoden (bv. zelfverwaarlozing).

3 het OCMW binnen het lokaal woonbeleid

Het OCMW wil verder, vanuit zijn sociale opdracht en gestoeld op een degelijk patrimoniumbeheer, zijn aanbod aan sociaal patrimonium en zorgpatrimonium opbouwen en de woonhulpverlening ontwikkelen. Dit als **actor** binnen het lokaal woonbeleid en in samenwerking met de Stad, SVK De Poort, de huisvestingsmaatschappijen, de private immobiliënmarkt, de CAW's, het welzijnsconsortium en andere actoren. Het OCMW wil actief participeren in een **stedelijke woonwinkel** en aan een lokale woonoverlegstructuur, zo deze worden opgericht. Aldus wil het OCMW, vanuit zijn maatschappelijke opdracht bijdragen aan oplossingen voor de woningnood voor haar specifieke doelgroepen.

In de LDC 's³ worden op geregelde tijdstippen **vormingsprogramma's** aangeboden, die ouderen willen doen nadenken over hun woonsituatie en alternatieven. We gaan deze programma's breder programmeren.

We willen ook op geregelde tijdstippen woningen die beantwoorden aan de filosofie van het 'levenslang wonen' en die zich in de buurt van dienstverleningsantennes bevinden, **openstellen**, i.s.m. de Stad, De Poort, SOK⁴, Leiedal, ... gekoppeld aan een goede communicatie van dit initiatief.



**BELEIDSNOTA OCMW KORTRIJK
(Wonen (en) zorgen)**

(WONEN (EN) ZORGEN)

Eerder schetsten we al het belang van empowerment.

In een aantal gevallen is de **zelfstandigheidgraad** door ziekte, leeftijd of andere factoren aanzienlijk gedaald. Hier voorzien we al in een aantal diensten die de zelfstandigheid opnieuw zo veel mogelijk probeert te maximaliseren, de zelfredzaamheid van mensen aanvult en de mensen toelaat om in een aangepast en vertrouwde omgeving te blijven wonen. Het woonzorgbeleid en ouderenzorg behoren immers tot de kernopdracht van het OCMW.

1 thuiszorg

We willen de komende legislatuur bijzondere aandacht schenken aan de doelgroep van **thuiswonende senioren**, als meest kwetsbare groep in de thuiszorg (hoogbejaarden, meest zorgbehoevenden en minst mobiele). We willen daarom werken aan doelgroepgerichte **communicatie** met aangepaste communicatie-middelen; o.a. voor 60-plussers.

We gaan ook de mogelijkheden om een project '**nachtzorg aan huis**' te realiseren, verder onderzoeken. Dit project zou zich richten tot inwoners van Kortrijk die 's nachts een **dringende nood** hebben aan **verpleging of verzorging**.

- We willen een antwoord bieden aan deze leemte in de thuiszorg. Wie 's nachts zorg nodig heeft, of wie 's nachts een noodsituatie voor heeft, kan geen of nauwelijks beroep doen op professionele zorg.
- We kunnen een meerwaarde toevoegen voor onze ouderenwoningen in de Mortagnelaan (8) en het Hoog Mosscher (62). Door de mobiele verpleegkundige kunnen de ouderen dezelfde dienstverlening (nachtpermanentie voor noodoproepen) krijgen als in een serviceflat.
- Voor het project **Telesenior** kan het aanbod van nachtzorg ook een meerwaarde zijn en een extra dimensie en continuïteit toevoegen.

We namen de **sociaal-pedagogische- en thuiszorgtoelagen** in 2004 over van de Stad. We gaan de objectieven, voorwaarden en effecten van deze toelagen in de loop van 2008 evalueren om in 2009 zo nodig te komen tot een bijsturing van het toelagenbeleid.

De lokale dienstencentra doen inspanningen om het **sociaal weefsel** in de gebieden waarin ze actief zijn, sterker te maken. We geloven daarbij in de ondersteuning die mensen, i.c. ouderen, elkaar onderling kunnen geven. Daarom zetten we gericht **netwerken** van ondersteuning en solidariteit tussen ouderen op, ook in functie van preventie van (psychische) problemen. We mikken vooral op de jonggepensioneerden die verantwoordelijkheid opnemen voor de hoogbejaarden, de meest broze en kwetsbare groep, en dit via het verder uitbouwen van '**Buren voor Buren**'.

We zijn momenteel partner in een nieuw pilootproject rond tweeweg-videocommunicatie in de thuiszorg, nl. **Telesenior 2**. We plannen op korte termijn een evaluatie van dit nieuwe project dat meer functionaliteiten omvat dan Telesenior 1. We houden ook de ontwikkelingen inzake nieuwe eindapparatuur nauwlettend in het oog, en onderzoeken welke subsidiëring en betoelaging van cliënten er mogelijk is in geval van een uitgebreide roll-out.

2 woonzorg

Het woonzorgbeleid en ouderenzorg behoren tot de kernopdracht van het OCMW.

- Een actualisering van het zorgstrategisch plan wordt de leidraad van een toekomstgericht beleid op dit vlak. Een grondige verkenning van de huidige en toekomstige noden zal aan de grondslag liggen van dit plan. De resultaatgerichte aanpak die eruit moet volgen, maakt het ook mogelijk om nieuwe vormen van samenwerkingsverbanden te ontwikkelen met verschillende 'woon-actoren' om de beoogde doelstellingen te bereiken. De werkgroep hier rond gaat van start in oktober 2007. We mikken er op een einddocument te kunnen voorleggen aan de Raad medio 2008.

De opmaak van dit plan zal gebeuren in overleg met de andere actoren op het vlak van thuis- en ouderenzorg.

- Bij het realiseren van **nieuwe woongelegenheden** voor senioren zullen **Bellegem, Kooigem, Rollegem** en de **binnenstad**, de komende jaren extra aandacht krijgen.

Vertrekkend vanuit de vorige zorgstrategische oefening krijgen onderstaande projecten ofwel vorm of vormen ze het onderwerp van verdere studie.

- **Aanbod ouderenwoningen vanuit 'levenslang wonen'.**

De wachtlijsten voor serviceflats zijn heel lang en de nood aan woongelegenheden voor ouderen is heel groot. Het wordt de taak van de sociale immobiliënmakelaar (zie hoger) om actief de woningmarkt te exploreren om de volgende jaren extra woongelegenheden voor ouderen aan te bieden. Projecten in het concept Publiek-Private samenwerking worden onderzocht.

- Aanbod van beschermd zelfstandig wonen voor senioren: al dan niet als nieuwe woonvormen (concept 'Abbeyfield')⁵.
- **Het invullen van het concept voor het ouderenwelzijnscentrum in Aalbeke.**
 - We willen in samenwerking met de seniorenacties Kortrijk-Zuid het centrum **open stellen voor de actieve thuiswonende senior** die er terecht kan voor ontspanning, vorming, informatie en diensten. In het kader van de stedelijke gebiedswerking is daar bovenop een integratie van Stads- en OCMW diensten mogelijk (dienst burgerzaken, politie, Sociaal Huis...).
 - We bieden in het kortverblijf de meer zorgbehoevende thuiswonende ouderen de kans voor een **tijdelijk verblijf, een dag- of een nachtopvang**.
- **Het realiseren van negen aanleunflats bij Lichtendal voor koppels waarvan één van de partners zwaar zorgbehoevend is** (voor Lichtendal betekent dit in de praktijk dementerenden).

We kunnen 's nachts zorg aanbieden in de flats en de partner tijdelijk ontlasten van mantelzorg. Zoals in een serviceflat maakt het echtpaar verder gebruik van hun mantelzorg en de thuiszorg. De woonhuizen van Lichtendal kunnen als gastgezin fungeren voor de ouderen met dementie van de flats.
- Het opmaken van het **nieuwe architectonisch en zorg concept** voor **De Nieuwe Lente**.

We willen diverse woonvormen realiseren in verschillende conceptuele aanpakken, zowel naar doelgroep(en) als naar woonstijl en -inrichting (bv. éénkamerflat, tweekamerflat ...). We willen zowel seniorenflats als zorgstudio's aanbieden.
- **Het uitbouwen van een zorghotel / doorgangs zorgvoorziening**

In de residentiële ouderenzorg worden we meer en meer geconfronteerd met vragen voor een tijdelijk verblijf. Ouderen worden vroegtijdig ontslagen uit het ziekenhuis en willen tijdelijk verblijven in afwachting van het organiseren van een aangepaste of een definitieve plaatsing. We voorzien een dergelijke **doorgangsverblijfvorm** bij rusthuis Biezenheem.
- Nood aan vormen van beschermd zelfstandig wonen in de deelgemeenten.



BELEIDSNOTA OCMW KORTRIJK
Dichter bij de mensen

DICHTER BIJ DE MENSEN

Onze missie geeft het al aan dat we onze vinger aan de maatschappelijke pols houden. Daarom werken we mee aan de uitwerking van de gebiedswerking van de Stad om de dienstverlening dicht(er) bij de mensen te brengen, en zo nog beter de vragen van de mensen te kunnen detecteren.

1 woon- en zorgzones

We kiezen voor het uitbouwen van **lokale steunpunten** voor thuiswonende ouderen en al wie nood heeft aan thuiszorg. Omwille van de grootte van het grondgebied, de beperkte mobiliteit van ouderen en de overtuiging om een minimum basispakket gedecentraliseerd aan de bevolking aan te bieden, kiezen we voor de opdeling van Kortrijk in **woon- en zorgzones**.

Binnen deze zones willen we deze steunpunten profileren als antennes voor **woon- en zorgcoördinatie** binnen de thuiszorg, in samenhang met de antennes Sociaal Huis. De woonzorgzones stellen ons ook in de mogelijkheid om aspecten van **woonbeleid** decentraal aan te bieden. De huidige dienstverlening van de cel woonbegeleiding kan aangevuld worden met de woonzorginfo die momenteel in de OIP's wordt aangeboden (aanpasbaar bouwen, toelagen, ...).

2 antennes sociaal huis

Het uitbouwen van **decentrale antennes** van het Sociaal Huis past ook volledig in de filosofie van de gebiedsgerichte werking. Het kan ook mee zorgen voor een moderner imago van het OCMW, en is wezenlijk belangrijk om dicht bij de mensen een eerste antwoord te kunnen geven op hun welzijnsvragen. Fysieke en andere drempels maken het onderwerp uit van veel studies in dienstverlening. Door dicht bij de mensen info- en advies aan te bieden verklein je alvast één van de drempels waar de mensen over moeten.

We starten met het vergroten van de aanwezigheid van onze sociale dienst in de zuidelijke rand. In de loop van 2008 zullen we deze dienstverlening gaan profileren als een decentraal Sociaal Huis. Hiervoor onderzoeken momenteel al de randvoorwaarden om dit te kunnen realiseren.

3 samenlevingsopbouw

Stad en OCMW maakten duidelijke afspraken over het buurtwerk en straathoekwerk van beide besturen. We maken op korte termijn werk van de invulling van de **gezamenlijk aansturen van buurtwerk en straathoekwerk Stad en OCMW** via de uitbouw van een gezamenlijke visie en werking. Daarom streven we ernaar om **het buurtwerk en straathoekwerk in te bedden in het Lokaal sociaal beleid (Stad en OCMW) en de stedelijke gebiedswerking (Stad en OCMW)**.

We renoveerden het poortgebouw van de oude Vetex-fabriek tot een multifunctionele ruimte voor de buurt. We willen in deze legislatuur werk maken van het verder gezamenlijk uitbouwen van de **V-tex-werking als integratiekader** voor de buurt.

We konden dit project realiseren dankzij **Europese subsidies**. Daarom onderzoeken we om **VISP**⁶ verder te kunnen zetten in VISP II, of zoeken we hiervoor andere Europese programma's: bv. m.b.t. 'city and town centre management' i.s.m. Manchester Metropolitan University Business School.

Vaak vervullen de buurtwerkers de rol van intermediair tussen buurtbewoners en de stedelijke instanties. We willen daarom duidelijk **de (communicatie)rol van de buurtwerkers** in bepaalde grootschalige projecten in de buurt **definiëren**.

4 diensten

We onderzoeken hoe we via **netwerking** in het kader van het lokaal sociaal beleid de dienstverlening van het Sociaal Huis **decentraal** kunnen aanbieden, binnen onze eigen diensten en instellingen enerzijds, en aansluitend op de gebiedshuizen, waarin OCMW focust op sociale vragen en de Stad focust op administratieve vragen anderzijds.



BELEIDSNOTA OCMW KORTRIJK
Lokaal sociaal beleid en sociaal huis

LOKAAL SOCIAAL BELEID EN SOCIAAL HUIS

Het uiteindelijke doel van het decreet 'lokaal sociaal beleid' is het voeren van een **gemeentelijk beleid** waarin er aandacht is voor de **rechten** van iedereen, en van de groepen die het **moeilijk hebben** om gelijk welke reden, in het bijzonder. De lokale besturen kregen daarin de opdracht in te staan voor de **coördinatie** van alles wat hieronder kan verstaan worden, zowel op openbaar als op particulier vlak.

Stad en OCMW willen tegen eind 2013 voor **elk sociaal grondrecht** komen tot **duurzame netwerkvorming** (met overleg, afstemming van de dienstverlening en samenwerking) tussen de diensten die actief zijn op het vlak van welzijn in Kortrijk, zodat het geheel aan sociale dienstverlening voor de burger in het algemeen en voor de meest kwetsbaren in het bijzonder doorzichtig en toegankelijk is.

OCMW en Stad zien het als hun rol deze netwerken **aan te sturen** en te **ondersteunen**.

Verder willen we de **sociale dimensie** inbouwen en versterken in het **totale lokale beleid**, in samenwerking tussen openbare en particuliere sectoren. Binnen het stedelijk beleid willen we de **sociale dimensie** enten op de stedelijke strategische doelen en diverse beleidsplannen **op alle beleidsdomeinen**. Daartoe zullen we via de stuurgroep Burger & Welzijn (Stad) - OCMW verkennende gesprekken voeren met alle directies om de linken, de meerwaarde van meer samenwerking verder aan te tonen. Dit zal in eerste instantie gericht zijn op concretere actieplannen (jaarlijks) waar projecten tot stand kunnen komen om dan verder door te groeien naar de reguliere werking bv. linken tussen cultuur, sport, milieu, enz.. Dit is een proces op lange termijn.

Er moet een sterke koppeling van **sociaal beleid** en **Sociaal Huis** gemaakt worden: gelijktijdige en gelijksporende ontwikkeling en groei. Het Sociaal Huis is een draaischijf, voelspriet voor sociale dienstverlening met een signaalfunctie naar het beleid. **Communicatie** en **participatie** zullen daarbij kritische succesfactoren zijn.

We gaan het Kortrijkse **Sociaal Huis** op vier sporen uitbouwen:

- uitwerken van een **virtueel** uitgebouwd Sociaal Huis voor de digitale burger én voor de hulpverleners- doorverwijzers;
- creëren van een **telefonisch** bereikbaar Sociaal Huis via een herkenbaar nummer;
- werken aan een **fysiek en toegankelijk** Sociaal Huis in Buda 27;
- uitbouwen van de '**infobalie**' (model achturenhuis) binnen de bestaande buurthuizen (Overleie, Lange Munte) in functie van de meest kwetsbare burgers en op de meest laagdrempelige manier.

We onderzoeken momenteel samen met de Provincie West-Vlaanderen de mogelijkheden om extra informatie, linken en bestanden op hun **sociale kaart** in te voeren. Op maat van Kortrijk gaan we in een eerste fase dynamische links⁷ plaatsen die burgers en hulpverleners op een eenvoudige manier de weg moet tonen in het welzijnsaanbod en hen daar al misschien een eerste antwoord op hun vraag kan geven. In de tweede helft van 2008 is de tweede generatie van dit instrument aangekondigd. We willen ons van bij de lancering het instrument eigen maken, en dit actief promoten in Kortrijk.

We gaan het '**registratiebestand intake**' verruimd invoeren - binnen de filosofie van de gebiedsgerichte werking - in de infobalies van de buurthuizen (nu al actief in Achturenhuis), eind 2006 in de stedelijke buurthuizen en op termijn binnen de deelgemeenten (als antennes van het Sociaal Huis) om zo tot een eenduidige en eenvoudige manier van registreren van hulpvragen te komen. Er is hiervoor ook interesse in de regio om zo tot een uniforme manier te komen van registreren binnen de sociale huizen in de regio.

We willen tenslotte verder werken in de geest van initiatieven als het **buurthuis** van Rollegem, het Centrum **Overleie** en het **Centrum voor Kinderopvang**. We willen ook mogelijkheden van **cliëntparticipatie** in alle diensten onderzoeken, met het oog op een nog beter beleid en betere dienstverlening.



**BELEIDSNOTA OCMW KORTRIJK
Communicatie**

COMMUNICATIE

We maken werk van het uitschrijven van een duidelijke **communicatievisie** voor het OCMW in zijn geheel en voor al zijn diensten en instellingen.

We willen ons opnieuw verkopen, en voeren daarom een nieuwe **huisstijl** in.

Actieve openbaarheid wordt een belangrijk thema doorheen de volledige werking. We willen nog systematischer gaan communiceren over beleid en dienstverlening, en dit op maat van de verschillende doelgroepen.

We willen de **interne communicatiebehoeften** vastleggen en het grote aantal overlegstructuren evalueren, om te komen tot een efficiënte en effectieve **overlegcultuur**.

We leggen uiterlijk in het voorjaar van 2008 een **communicatiebeleidsplan** voor aan de Raad. De werkgroep belast met het opmaken komt hiervoor de eerste maal samen oktober 2007. Het plan zal zowel oog hebben voor strategische en operationele objectieven, en voor acties op korte en lange termijn.

Een deel van het wegslagen van het **Sociaal Huis** is gelinkt aan de bekendmaking. Hiervoor maakten we een communicatieplanning op die loopt van september 2007 tot mei 2008. Deze planning omvat verschillende acties, gericht naar verschillende doelgroepen.

Taal wordt een aandachtspunt. We willen niet alleen wat uniformer schrijven, maar vooral verstaanbaar worden voor iedereen, rekening houdend met procedurele -, wettelijke en andere voorschriften en verplichtingen. We gaan bij de invoering van de nieuwe huisstijl en de omzetting van de bestaande briefsjablonen de bestaande standaardbrieven 'verstaanbaarder' maken.

We vermoeden dat bedrijven nog te weinig weten dat er potentiële werknemers zitten binnen de OCMW's. Daarom gaan we onze **tewerkstellingsprogramma's** beter bekend maken naar de **bedrijven**.

We stellen vast dat de druk op de rusthuizen nog steeds toeneemt. Daarom gaan we actiever de **thuiszorg promoten** om de residentiële sector te 'ontlasten', onnodige rusthuisopnamen te voorkomen en de druk op de wachtlijsten te verminderen. We plannen acties na de start van de woonzorgloketten (vermoedelijk tweede helft van 2008).

De lokale dienstencentra moeten voldoen aan een aantal decretale vereisten inzake aanbod en programmatie. Dit heeft tot gevolg dat onze dienstencentra binnen de leeftijdscategorie van 55- en 60-plussers toch duidelijk verschillende doelgroepen onderscheiden. Daarom gaan we eind 2008 werk maken van een **communicatieplan** voor de **lokale dienstencentra**, gericht op die diversiteit binnen de doelgroep van de LDC's.

Het versterken van het **profiel** van het **dagverzorgingscentrum** naar de mantelzorg en familie van onze klanten. Samen met de collega's en de provincie werken we aan inhoudelijke bekendheid. We merken vaak dat we pas op het laatste moment worden ingeschakeld en dat de mantelzorg nog te lang wacht om hulp in te schakelen. We kunnen gedurende een lange tijd een 'tussenstap' zijn tussen thuissituatie en residentiële zorg.

Het probleem van besteding en aantrekkelijkheid van **kredieten** gaat verder dan de sociale dienst. Het **meer proactief werken** naar scholen in samenwerking met CAW, bv. het opzetten van een budgetbeurs (mobiele tentoonstelling i.s.m. scholen, CAW, CLB) kunnen hier sensibiliserend werken. Ook in de schuldhulpverlening zijn empowerment en zelfredzaamheid immers kernbegrippen.

We organiseerden in 2005 een **open deur** in het OCMW. We willen, gelet op het succes van dat initiatief, onderzoeken of we daar een vaste periodiciteit kunnen inbouwen. Verder willen we ook onderzoeken of we onder de vlag van OCMW of het Sociaal Huis **informatieavonden** kunnen gaan programmeren rond verschillende thema's, al dan niet in samenwerking met andere partners.



BELEIDSNOTA OCMW KORTRIJK
Duurzaamheid

DUURZAAMHEID

Mate is het codewoord bij het omgaan met energie. Niet alleen de financiële kost, maar ook en vooral de milieukost speelt hierin een belangrijke rol. We willen onze inspanningen rond duurzaamheid verder zetten en uitbreiden naar andere items in onze werking.

Energie is een basisrecht. Toch kampen onze doelgroepen met problemen op dit vlak. We gaan mensen daarom, ook preventief, via **sensibilisering** en **energieaudits** helpen om kostenbesparende ingrepen uit te voeren in hun woning, met positieve milieueffecten. We willen in dat kader ook meer sociale onderzoek uitvoeren in functie van de **lokale adviescommissie** (LAC) en de communicatie tussen het LAC en het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst verbeteren in functie van mensen die hun nutsvoorzieningen niet kunnen betalen.

We zullen rekening houden met **energieprestatieregelgeving** bij renovaties, aankopen en ons bestaand patrimonium, ook in de eigen gebouwen.

We blijven in datzelfde kader verder streven naar het introduceren van energiezuinige en milieuvriendelijke methodes en systemen.

Mobiliteit nemen we op als aandachtspunt binnen facility om een duidelijk overkoepelend beleid uit te werken, en in samenwerking met de Stad te komen tot een mobiliteits- en bedrijfsvervoer-plan. Tenslotte zetten we onze inspanningen verder om **papierverbruik** sterk te reduceren en zo veel mogelijk te komen tot papierloze bureaus.

We gaan ook het invoeren van **sociale en ethische clausules** van OCMW-aanbestedingsdossiers verder verkennen.



BELEIDSNOTA OCMW KORTRIJK
Methodologie en filosofie

METHODOLOGIE EN FILOSOFIE

De geformuleerde beleidsobjectieven kunnen we niet realiseren zonder een degelijke onderbouw. Deze vertrekt vanuit een duidelijke missie en visie, omvat een goed uitgebouwd en deskundig personeelskader, en een aangepast instrumentarium van methodologiën en technieken.

1 algemeen

1.1 Kwaliteitszorg.

Na het opzetten van kwaliteitssystemen in diverse diensten en instellingen willen we werk maken van verdere **borging** van de kwaliteit, en van het beter **afstemmen** van de verschillende kwaliteitshandboeken.

Eén actie omvat een evaluatie van het **klachtenmanagement** in 2008, en het onderzoeken van de klanttevredenheid, doorheen alle dienstverlening.

Een andere actie omvat het verder uitschrijven van de administratieve **organisatie** vanaf 2008, o.a. o.b.v. de bevindingen van de interne audit.

1.2 Warme dienstverlening.

Naast een professionele en kwaliteitsvolle dienstverlening, willen we ook van een warme, hartelijke en ingeleefde aanpak van cliënten in alle diensten en samenwerkingsverbanden een blijvend aandachtspunt maken.

1.3 Klantentevredenheid.

We willen onderzoeken hoe we periodieke klantenbevraging kunnen organiseren in al onze diensten, om zo te peilen naar de tevredenheid van mensen die beroep doen op ons, en om onze dienstverlening nog te kunnen verbeteren.

1.4 Preventie.

We versterken zo veel mogelijk onze pro-actieve en preventieve aanpak binnen de diverse beleidsdomeinen.

1.5 Samenwerking met de Stad.

We werken ook volgende legislatuur verder intensief samen met de Stad, en willen werk maken van een verdere stroomlijning van de administratieve diensten om waar aanwezig, overlappingsen op te heffen, met behoud van de kwaliteit en dynamiek van onze werking en verbetering van beider werking!

2 thuis- en ouderenzorg

De toegankelijkheid en bereikbaarheid van de thuis- en ouderenzorg vormt een blijvend aandachtspunt voor het OCMW. Daarom willen we eerst en vooral de aanspreekbaarheid vergroten door het garanderen van ruimtelijke en fysieke **aanspreekpunten**. Daarnaast willen we de **betaalbaarheid** van de dienstverlening blijven garanderen.

We werken zeer kwaliteitsvol binnen de dienst thuiszorg. We willen echter de systematiek van **kwaliteitszorg** introduceren in de dienst. Daarom starten we in 2008 met een **werkgroep kwaliteitszorg** binnen de dienst thuiszorg.

We zijn ook geïnteresseerd naar de klanttevredenheid. In 2008 werken we de contouren van een periodieke meting van de kwaliteit van de dienstverleningsketen en van klantentevredenheid uit.

3 financiële en maatschappelijke dienstverlening

3.1 Kwaliteitsvolle hulpverlening.

We dragen kwaliteit hoog in het vaandel. We willen in dat kader en het vraaggestuurd en ge-individualiseerd werken, meer nadruk leggen op **huisbezoeken**.

We stellen vast dat er nog te weinig van elkaar geleerd wordt. Daarom willen we via de bestaande instrumenten en overlegfora **goeie praktijken** (best practices) nog sterker gaan promoten. We willen zo ook komen tot **methodiekontwikkeling via werkgroepen**, bv. een werkgroep 'budgetbegeleiding, budgetbeheer en schuldbemiddeling', en meer en meer proberen te komen tot een **uniforme manier** van werken.

We gaan in dat kader ook het **intranet** verder uitwerken met een **draaiboek** voor de hulpverlening en een bundeling van **afspraken** omtrent materiële en financiële steunnormen.

Net als in het verleden blijven we permanente aandacht schenken aan **vorming** (bij voorkeur op de werkvloer), **intervisie** (mits externe begeleiding) en **supervisie**.

We doen verder onderzoek naar de mogelijkheden tot verdere uitbouw van het automatisch rechtenonderzoek.

3.2 Evenwicht tussen een generalistische en gespecialiseerde aanpak.

We pleiten voor een **algemene benadering** van de hulpvragen niettegenstaande het takenpakket voortdurend toeneemt en de inhoud van het werk complexer wordt. Dit neemt niet weg dat we permanent aandacht blijven hebben voor de haalbaarheid van de keuze om de hulpverlening niet functioneel uit te splitsen.

Wel voorzien we verder in ondersteuning van de hulpverleners door collega's die zich **specialiseren** in bepaalde hulpverleningsdomeinen. We geven daarbij voldoende ruimte aan de ondersteunende cellen om hun functie te kunnen realiseren. We denken in dat kader aan het verder uitbouwen van de cel schuldbemiddeling.

3.3 Integrale benadering.

Rekening houdend met de complexe dossiers waar we vaak mee geconfronteerd worden onderzoeken hoe het team van de sociale dienst **multidisciplinair** kan gaan werken. Dit kan door naast maatschappelijk werkers ook andere disciplines (psychologen, orthopedagogen, ...) in het team op te nemen.

Door de veel facetten van een dossier en de diverse betrokken partijen gaan we ook het **cliëntgericht overleg** ondersteunen.

3.4 Dossieropvolging.

Continuïteit en duidelijkheid zijn in deze context cruciaal. Daarom willen we in de volgende legislatuur werk maken van:

- het centraal beheer van sociale verslagen;
- elektronische dossiervorming;
- dossierbesprekingen op regelmatige tijdstippen;
- intervisie;
- mentorschap voor nieuwe collega's;
- het sneller aanstellen van vervangers voor zwangere of langdurig afwezige hulpverleners.
- een duo-werking tijdens vakantieperiodes, een meer gestructureerde voorbereiding van de vakanties, en een maximale inzet van stagiairs als jobstudenten.

4 managementondersteuning

Om efficiënt te kunnen opereren in een samenleving die steeds sneller en sneller evolueert, is er nood aan informatie, heel veel informatie. Deze data stellen ons in de mogelijkheid om nieuwe initiatieven in het leven te roepen op gebieden waar er lacunes gapen en om bestaande initiatieven te evalueren en zo nodig bij te sturen.

De veelheid aan informatie veronderstelt middelen om deze te verwerken. Daarom willen we onderzoeken hoe we een **management informatie systeem** kunnen opzetten die het beleid permanent informeert over de werking.

We willen ook werken maken van een **verfijning** van de **besluitvorming**, in concreto de procedure voor de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en de voorbereiding, opvolging en communicatie van de besluitvorming.

5 personeelsbeleid

Het **personeelskader** moet aangepast worden aan de beleidsobjectieven en de dienstverlening.

De nieuwe rechtspositieregeling van het personeel van de lokale besturen en het nieuwe gemeentedecreet vergen een grondige revisie van het personeelsstatuut. Daarvoor werken we nauw samen met de Stad.

Het **personeelsbeleid** voor de **leerwerknemers** als element van integratiebeleid vertrekt vanuit de personeelsdienst, wordt er uitgewerkt en krijgt, in overleg met Werk.punt, vorm. Daarbij werkt de cel sociale tewerkstellingen, i.s.m. met de cel personeelsbeleid technieken uit, met aandacht voor de specificiteit van de sociale tewerkstellingen.

We zullen op termijn alle **informatie en communicatie digitaal** verspreiden. We werken aan E-personeelsbeleid, waarbij het personeelsbestand van de personeelsdienst als enige basis dient voor alle zaken van automatisatie m.b.t. personeelzaken. Intranet, internet, tijdsregistratie en verroostering zijn niet meer weg te denken als instrumenten in ons intern communicatiebeleid.

Het **vormingsbeleid** wordt verder geoptimaliseerd. We bouwen een basisvorming uit die nuttig is voor kennismaking met de volledige organisatie. Dit vormingsbeleid ondersteunt het onthaalbeleid van het OCMW.

We ontwikkelen samen met de Stad een degelijk **evaluatiesysteem**, gebaseerd op **competenties**, een nieuwe **personeelsformatie** en nieuw **personeelsstatuut**. We werken verder aan **overleg** met Stad en de vzw Zusters Augustinessen en werken samen aan projecten personeelsbeleid.

We maken op geregelde tijdstippen een **SWOT-analyse** voor onze eigen werking en sturen bij waar nodig. **Ken- en stuurgetallen** bieden hierbij ondersteuning.

Door de opmaak van het **administratief handboek** brengen we onze processen in kaart.

Actieve deelname aan het bestuur van **Infohos**, om betere service af te dwingen voor de pakketten 'loonadministratie' en 'personeelsbeheer'.

Het stimuleren van **jobrotatie** om burnout tegen te gaan.

6 financieel beleid

Binnen de financiële omgeving worden we geconfronteerd met een aantal trends:

- Er is een maatschappelijke evolutie naar meer externe en ondersteunende interne audit.
- Binnen de overheidsorganisaties worden efficiëntie en effectiviteit explicieter opgenomen in de doelstellingen.
- Er is een algemene toename van de dubieuze vorderingen.
- Vanuit ecologisch en financieel oogpunt streven alle administraties naar vermindering van het papierverbruik.

Vanuit de diverse maatschappelijke evoluties wil de financiële dienst een coördinerende taak opnemen bij uitbouw van de **interne audit**.

De financiële dienst wil samen met LOGINS⁸ de financiële haalbaarheid onderzoeken tot verdere **automatisatie** van:

- dossiervorming dubieuze vorderingen;
- extractie van statistische info uit de diverse informaticatoepassingen;
- vermindering van paperflow, bv. door het inscannen van aankoopfacturen, de elektronische opvolging / goedkeuring en archivering van deze facturen.

We willen financiële **analyses** en financiële **advisering** vanuit de financiële dienst nog sterker integreren in de onze planningscycli (budget en meerjarenplan).

7 studiedienst

De studiedienst blijft verder **methodologische - inhoudelijke ondersteuning** aanbieden bij verschillende interne projecten en stuurgroepen: stuurgroep thuisloosheid, werkgroep budgetbeheer, stuurgroep centrum voor kinderopvang, ...

De dienst helpt ook mee bij het opstarten van **nieuwe projecten** en het ontwikkelen van **nieuwe methodieken** (integrale gezinsbegeleiding, onderzoek naar mogelijkheden op vlak van wonen en begeleiding bij wonen, budgetbeheer en methodiekverfijning).

We blijven ook in de toekomst **projecten** uitwerken i.s.m. stedelijke diensten: introductie nieuw evaluatiesysteem en competentie management naar personeel; ontwikkeling stedenfonds, inhoudelijke uitwerking en verfijning gebiedswerking, ...

Ook voor de uitwerking van **lokaal sociaal beleid** (opmaken plan, stimuleren van netwerking, opmaken van traject en voortgangsrapporten), het **Sociaal Huis**, haar registratie en netwerkgegevens nemen we, samen met de Stad, onze rol als projectleider verder op.

We hebben ook de eerste **stappen gezet om meer te gaan** afstemmen met de stedelijke directies integratie, jeugd en sport, met het oog op de gezamenlijke opmaak van beleids- en actieplannen (actieplan integratie 2007 en jeugdwerkbeleidsplan) en de verdere afstemming en samenwerking op het terrein via overleg in J-KOMA en stuurgroep Habbekrats.

De directie welzijn en de Stad in het algemeen willen meer regie uitvoeren, maar dit kan pas in vlotte samenspraak en netwerk met hun actoren, waaronder het OCMW.

De studiedienst staat in voor de **analyse** van **cliëntgegevens**, om eventuele knelpunten of lacunes te kunnen achterhalen bv. via verfijning van de registratiegegevens, actieve analyse van de cliëntgegevens, jaarlijkse bevraging naar de doorstroming van onze cliënten naar de arbeidsmarkt, onderzoek naar langdurige leeflooncliënten, onderzoek naar verslavingsproblematiek en ervaringen of drempels naar tewerkstelling. De studiedienst zal ook meehelpen aan het formuleren van **streefcijfers** binnen onze dienstverlening.

De studiedienst onderzoekt tevens diverse mogelijkheden om meer **pro-actief te kunnen werken** vanuit een OCMW- context (preventieve acties). Zo trekt de onderzoeksmedewerker een overleg-netwerk rond opvoedingsondersteuning, en maakt ze deel uit van de plangroep samenlevingsopbouw, preventieel comité bijzondere jeugdzorg, netwerk toegankelijkheid, ..

Via onze rol in het **netwerk rond opvoedingsondersteuning** willen we ons inschakelen in het **lokaal gezinsbeleid**, o.a. via participatie in de opvoedingswinkel en het CKO. Dit is van belang in functie van een gerichte verwijzing en Sociaal Huis.

8 facilitaire diensten

We plannen de gefaseerde uitbouw van een **nieuwe dienst facility** met mogelijk vijf accenten: technische dienst, ICT, aankoop en overheidsopdrachten, patrimonium en verzekeringen, catering en housekeeping: dit alles ondersteund door een gemeenschappelijke administratie.

Door het samenbrengen van deze functies mikken we op volgende effecten:

- het aansturen en stroomlijnen van de **catering** en **housekeeping**;
- het centraliseren van de opvolging van de administratie voor de **overheidsopdrachten** en van de **gesubsidieerde werken**;
- een algemene en gecentraliseerde **aanpak** van het **volledige patrimonium**, en het centraliseren van het **onderhoud** van het volledige patrimonium, in samenwerking met de sociale werkplaats en het sociaal verhuurkantoor;
- het samenvoegen van alle 'ondersteunende' diensten op één plaats zodat er één centrale **administratie** ondersteuning kan geven naar overheidsopdrachten, verzekeringen, patrimoniumbeheer, zorgstrategische planning, ...;
- het organiseren van **benchmarking** inzake voedingskost, linnenverbruik, incontinentiemateriaal binnen onze eigen instellingen en in vergelijking met andere vergelijkbare instellingen;
- het streven naar verdere **uniformisering** en **standaardisatie** binnen onze diensten en instellingen. Dit zowel op het vlak van aankoop in het algemeen als op het vlak van catering, schoonmaak, linnen en werkkledij.

Gezien de omvang van ons patrimonium blijven we opteren we voor het **behouden** van **technische kennis en expertise** op alle gebied binnen onze diensten.

We gaan ook opnieuw de mogelijkheden tot **afstemming** en vergaande **samenwerking** tussen de **technische dienst** en de **sociale werkplaats** onderzoeken.



BELEIDSNOTA OCMW KORTRIJK
Samenwerking en netwerking

SAMENWERKING EN NETWERKING

Welzijnsproblematieken worden steeds complexer en veelzijdiger. Dit leidt tot verfijning van de dienstverlening. Een aantal van deze diensten bieden we zelf aan; voor andere doen we een beroep op een netwerk van partners. We willen nog meer dan vroeger vóór het opstarten van nieuwe initiatieven samen zitten met betrokken partners en op zoek gaan naar partners die willen mee participeren. Net als in het verleden willen we verder voor de realisatie van de geformuleerde beleidsobjectieven, intensief beroep blijven doen op ons netwerk van partners.

We willen efficiënte en effectieve oplossingen voor maatschappelijke problemen bereiken. Dit kan maar door een maximale **participatie** van de betrokkenen en de diensten en verenigingen die met en voor hen werken, te bewerkstelligen. We kiezen daarom voor de methodiek van het **opbouwwerk**. Via deze werkwijze initiëren we op ons werkingsgebied steeds overleg, stimuleren we samenwerking waar meerwaarde gerealiseerd kan worden en vervullen we desgevallend een coördinerende rol.

- We willen een **communicatie- en samenwerkingsmodel** (formeel en/of informeel) in elk deel-gebied tot stand brengen om de problemen van thuiswonende ouderen aan te pakken.
- We willen via het lokaal overleg steeds komen tot **afstemming** en afspraken. Op vlak van programmering streven we naar goede afstemming met de plaatselijke verenigingen. We onderzoeken waar lokale verenigingen gebrek aan vergaderaccommodatie hebben en bekijken in welke mate wij kunnen helpen om dit te verhelpen. Overlappingsen in dienstverlening en activiteiten met andere diensten, organisaties en verenigingen worden waar mogelijk vermeden. On-ze LDC's hebben bijzondere aandacht voor niet gelenigde noden en behoeften. Daarnaast benutten ze de mogelijkheden / opportuniteiten specifiek verbonden aan de ontmoetingsfunctie (instuifformule) maximaal.

Een belangrijk objectief voor de **dienst rechtshulp** is het uitbouwen van een externe **netwerkvorming** (Sociale dienst, balie buurthuis, cel vreemdelingen, cel schuldhulpverlening, advocaten, regionale dienst voor schuldbemiddeling, ...). Het is duidelijk dat we niet alles zelf en alleen kunnen aanpakken. Daarom is het heel belangrijk dat we afspraken maken met de andere spelers op het terrein en specifiek met de andere juridische diensten die actief zijn op ons grondgebied. In het kader van het Sociaal Huis is hier ook al een eerste aanzet gegeven.

We plannen in 2008 een **grondige inhoudelijke en financiële evaluatie van alle partners van het OCMW in het kader van dit activerings- en integratiebeleid** (zogenaamde doorgeefprojecten) op basis van de aangewende methodiek: opleiding, trajectbegeleiding, werkervaring, tewerkstelling binnens SWP, arbeidszorg en jobcreatie. In 2007 maken we al werk van een inhoudelijke evaluatie van het **Fonds Sociaal Kapitaal** op vlak van finaliteit en procedure.

We stonden mee aan de wieg van de sociale economie. We pleiten ervoor om **sociale economie in Kortrijk en de regio verder uit te bouwen als eerste en bevoorrechte partner van het Stadsbestuur (regisseur)**.

Werk.Punt is partner in de Kortrijkse Werkwinkel. Daarbinnen willen we de 'decisionmakers' (beleidsvoerders) van de verschillende partners in de **Werkwinkel** verder actief betrekken, en de samenwerking met de VDAB verderzetten (afstemming aanbod, het activeren van het Werkgelegenheidsforum). Definiëren van de inhoudelijke meerwaarde van de aanwezigheid van onze trajectbegeleiders in de Werkwinkel.

We blijven permanent streven naar nieuwe tewerkstellingsmogelijkheden voor onze doelgroepen. In dat kader gaan we op zoek naar nieuwe samenwerkingen met **sectoren en sectorfondsen** (cfr. VORK), naar mogelijkheden tot samenwerking met **vakbonden** in functie van vorming en verdere ondersteuning leerwerknemers en naar nauwere banden met de **private bedrijven**.

Het OCMW-woonbeleid binnen het lokaal woonbeleid

Het OCMW wil verder, vanuit zijn sociale opdracht en gestoeld op een degelijk patrimoniumbeheer, zijn aanbod aan sociaal patrimonium en zorgpatrimonium opbouwen en de woonhulpverlening ontwikkelen. Dit als actor binnen het lokaal woonbeleid en in samenwerking met de Stad, SVK De Poort, de huisvestingsmaatschappijen, de private immobiliënmarkt, de CAW's, het welzijnsconsortium en andere actoren.

Het OCMW wil aldus actief participeren aan een lokale woonoverlegstructuur en aan een stedelijke woonwinkel, zo deze worden opgericht. Aldus wil het OCMW, vanuit zijn maatschappelijke opdracht bijdragen aan oplossingen voor de woningnood.

De Dienst voor Opvanggezinnen zal functioneren als volwaardige **partner binnen het CKO**. Daarnaast verhuisde de dienst midden 2007 naar de Condédreef op de site Sint-Jozef. Daar zal het samen gehuisvest zijn met de stedelijke opvanginitiatieven 'De Puzzel' en 'Het Blokkenhuis'. Bedoeling is dat deze drie diensten op termijn **verzelfstandigen** tot één dienst. Het statuut van deze dienst moet nog bepaald worden in afstemming met de evoluties rond het CKO.

Binnen het lokaal sociaal beleid en de uitbouw van het Sociaal Huis versterken we de samenwerking met externe welzijnspartners.





BELEIDSNOTA OCMW KORTRIJK
Samen in de regio van elkaar leren

SAMEN IN DE REGIO VAN ELKAAR LEREN

Net zoals in het verleden willen we de komende legislatuur onze centrumfunctie ten volle waarmaken en invullen. Dit kan ondermeer door:

- verdere gezamenlijke methodiekontwikkeling: socio-professionele balans, opvoedingsondersteunend groepswork, ...
- verder gezamenlijk onderzoekswerk: onderzoek naar personen, die één jaar leefloon genieten, vergelijkend onderzoek naar verloning leerwerknemers (art. 60§7), ...
- het verder opnemen van signaalfunctie: schuldproblematiek, thuisloosheid, ...
- het verder opnemen van beleidsfunctie: Sociaal Huis in kader van lokaal sociaal beleid, opmaken van een 'sociaal' streekpact, ...
- verder onderzoek naar regionale structuren en partners in het welzijnslandschap

Netwerking, wederzijds respect en openheid zijn hierbij sleutelwoorden. Een gedeelde welzijnsmissie is de uitdaging!

Als grootste OCMW uit de regio hebben we een voorbeeldfunctie voor de ons omliggende OCMW's. Door **schaalvergroting** kan er ook meer kracht gegeven worden aan de ingediende projecten.

We gaan als stichtend lid en lid in de Raad van Bestuur **vzw Mentor** ondersteunen als regionaal opleidings-, trajectbegeleidings- en competentiecentrum voor kansengroepen/OCMW-cliënten. Mentor consult wil zich ook verder ontwikkelen als adviesbureau sociale economie en als centrum voor loopbaanbegeleiding.

Via het **EQUAL-project 'Werkwaardig. De uitbouw van een regionale kennispool voor sociale economie'** gaan we zoeken naar meerwaardes voor de kleinere OCMW's door het opschalen van een aantal Kortrijkse tewerkstellingsinitiatieven: bv. één regionale leerwerkplaats renovatie, bouw en groen i.s.m. vzw De Poort, één regionaal opleidings-, begeleidings- en competentiecentrum vzw Mentor, ... Het actief zoeken naar Europese middelen voor de verdere uitbouw van dit project.

NOTEN

- 1 Dit is het woningaanbod gericht op specifieke doelgroepen, vanuit gedetecteerde sociale noden.
- 2 Dit is het aanbod aan voorzieningen gericht op vormen van beschermd wonen in zeer diverse gradaties; van zelfstandig wonen met aandacht (serviceflats) tot voorzieningen voor zwaar zorgbehoevende personen (RVT-instellingen).
- 3 Lokale dienstencentra
- 4 Stadsontwikkelingsbedrijf
- 5 Dit concept komt uit Engeland waar officiersvrouwen samen gingen wonen. Hieronder enkele elementen uit de visie
 - De ouderen hebben, zoals in een serviceflat, de nodige private ruimtes zodat ze de nodige privacy hebben en eigen familie en kennissen kunnen ontvangen.
 - De ouderen zelf beslissen, in een soort bewonersraad, over de interne organisatie en het beheer van de gemeenschappelijke middelen; enkel enige moderatie is toegestaan.
 - Het Abbeyfieldhuis ziet er van buiten uit als een zeer ruime gezinswoning of klein flatgebouw. De groepsgrootte is bij voorkeur beperkt tot een twaalf bewoners à zeventien bewoners.
 - Voor de aankoop van de persoonlijke voedingsmiddelen voor de overige maaltijden, de thuiszorg of het medisch materiaal staan de bewoners zelf in.
 - De zorgen worden verleend door de thuiszorg en mantelzorg; de eigen huisarts, verpleegkundige en kinesist staan in voor medische en paramedische zorg. Aanvullend kan beroep gedaan worden op andere diensten.
- 6 Vitalizing city-centres through Integrated Spatial Planning
- 7 Dat zijn voorgeprogrammeerde zoekopdrachten, waardoor de bezoeker niet meer zelf alle variabelen dient aan te klikken.
- 8 In 1989 heeft het OCMW Kortrijk voor informatisering van boekhouding en randtoepassingen een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de firma ICL. Ondertussen heeft Dexia deze firma overgenomen en verwierf Dexia een belangrijke participatie in CEVI; De groep ICL-CEVI kreeg hierbij een andere naam: LOGINS.





ocmw KORTRIJK

Budastraat 27

8500 Kortrijk

t 056 24 48 00

f 056 24 48 48

info@ocmwkortrijk.be

www.ocmwkortrijk.be