

Jaarverslag 2015

Lokaal dienstencentrum

'De Stille Meers'



OCMW Middelkerke

Sluisvaartstraat 17
8430 Middelkerke

Voorzitter: Dirk Gilliaert

Secretaris: Pierre Ryckewaert



Inhoudstafel

<u>1. Voorstelling van het dienstencentrum</u>	5
1.1 Algemeen	
1.2 Openingsuren	
<u>2. Voorwaarden voor hulp- en dienstverlening</u>	6
2.1 Verplichte voorwaarden	
2.1.1. Activiteiten van algemeen informatieve aard	
2.1.2. Activiteiten van recreatieve aard	
2.1.3. Opsomming permanent aanbod	
2.1.4. Activiteiten van algemeen vormende aard	
2.1.5. Hulp bij activiteiten van het dagelijks leven, inzonderheid hygiënische zorg	
2.1.6. Warme maaltijden	
2.1.7. Hulp bij boodschappen	
2.1.8. Buurthulp	
2.1.9. Initiatieven die de mobiliteit tot stand brengen of verhogen	
2.2 Optionele voorwaarden	
2.2.1. Het dienstencentrum kan personen alarmtoestellen uitlenen en een personalarmsentrale organiseren	
<u>3. Kenmerken van de werking</u>	18
3.1. Het dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de klant verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over.	
3.2. Het dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid	
3.3. Het dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de klant er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet	
3.4. Het dienstencentrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden	
3.5. Het dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet-discriminerende houding	

4. Voorwaarden voor de omkadering

21

4.1. Een dienstencentrum beschikt over een 0,5 equivalent centrumleider, die beschikt over een diploma master of bachelor

4.2. De dienstencentrumleider volgt minstens 20 uren bijscholing, verspreid over 2 jaar, over voor het centrum relevante onderwerpen

4.3. Het dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

4.4. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en medewerkers

4.5. Het dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking

5. Voorwaarden voor de werking

23

5.1. Het dienstencentrum richt een centrumraad in

5.2. Het centrum garandeert inspraak van klanten in de algemene werking

5.3. Het centrum garandeert tijdens openingsuren een permanent aanspreekpunt

5.4. Het centrum kan noden en behoeften van zijn klanten signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van de werking van het woonzorggebied

5.5. Het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij

5.6. Het centrum gaat de tevredenheid van de klanten na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde klanten tevredenheidmeting uitgevoerd

5.7. Het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur

5.8. Het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en klanten

5.9. Het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten

5.10. Het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen

5.11. Het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen

5.12. Het centrum garandeert een klachtrecht aan de klanten

6. Algemene werkingsprincipes

26

6.1. Het LDC heeft bijzondere aandacht voor diversiteit

6.2. Het LDC besteedt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen

6.3. Het LDC waarborgt een maximale laagdrempeligheid

6.4. Het LDC besteedt bijzondere aandacht aan het voorkomen van vereenzaming door te werken aan het behoud en herstel van het sociale netwerk

6.5. Het LDC besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch culturele minderheden

7. Voorwaarden voor infrastructuur

28

1. Voorstelling van het lokaal dienstencentrum

1.1 Algemeen

Lokaal dienstencentrum De Stille Meers

Sluisvaartstraat 19

8430 Middelkerke

CE 2377

1.2 Openingsuren van het dienstencentrum

Dag	Van ... tot ...	Aantal uren / dag
Maandag	9u – 17u30	8u30
Dinsdag	9u – 17u30	8u30
Woensdag	9u – 17u30	8u30
Donderdag	9u – 17u30	8u30
Vrijdag	9u – 17u30	8u30
Totaal aantal uren / week		42 u 30

In 2015 is het dienstencentrum in het totaal 241 dagen open geweest. Activiteiten in het weekend waarbij het permanent aanspreekpunt niet aantoonbaar aanwezig was, werden niet meegeteld.

2. Voorwaarden voor hulp- en dienstverlening

2.1. Verplichte voorwaarden

2.1.1. Activiteiten van algemeen informatieve aard

2.1.1.1. Groepsactiviteiten

Overzicht:

Datum	Activiteit 2015	Aantal sessies	Aantal deelnemers
woensdag	Praatgroep Nederlands	24	Gem. 4
19/1	Ergotherapie	1	7
25/2	OCMW diensten	1	17
26/3	Gebruik Medicijnen	1	15
5/5	Valpreventie	1	50
4/5	EHBO cursus	3	11
22/5	Wegwijs in het ziekenhuis	1	11
14/9	Alzheimer	1	28
12/10	Voedingssupplementen	1	18
30/11	Relatie tussen voeding en kanker	1	30

In 2015 werden 35 activiteiten georganiseerd van algemeen informatieve aard.

2.1.1.2. Andere informatiewijzen

- De Sirene, gemeentelijk infoblad
- Krantenaanbod in de ontmoetingsruimte: er liggen dagelijks 3 kranten ter inzage van de bezoekers
- Infostand en folderrekken: verschillende folders van interne als externe diensten liggen ter beschikking van de bezoekers, op het infobord wordt telkens informatie gegeven rond een bepaald onderwerp. Dit onderwerp wijzigt regelmatig, dit kan zowel over de interne werking gaan als over een specifiek thema.
- Affiches, flyers, folders van diverse organisaties.
- Tips, De Zeewacht; lokale infobladen
- Radio Beach, lokale radiozender
- Thuiszorgzakboekje, sociale kaart

2.1.2. Activiteiten van recreatieve aard

2.1.2.1. De ontmoetingsruimte

De ontmoetingsruimte van het dienstencentrum is iedere weekdag open van 10u tot 17u30, met uitzondering van feestdagen in de week.

In de ontmoetingsruimte bieden we onze bezoekers de gelegenheid om te biljarten, kaarten, gezelschapsspelen te spelen, de krant te lezen, ... Daarnaast hebben we een apart aanbod voor de kinderen voorzien (kleurgerief, spelen, boekjes, knutselgerief, ...).

2.1.2.2. Groepsactiviteiten

Voor de programmatie en uitwerking van de recreatieve activiteiten werken we nauw samen met het animatieteam van het aanpalend woon- en zorgcentrum De Ril. We werken ook nauw samen met de gemeentelijke diensten en de sociale dienst van het OCMW.

Overzicht:

Datum	Activiteit 2015	Aantal sessies	Aantal deelnemers
maandag	Rummikub	47	Gem. 11
maandag en woensdag	Petanque	102	Gem. 10
woensdag	Rammibridge	49	Gem. 10
donderdag	Breinamiddag	49	Gem. 7
9/1	Nieuwjaarsconcert	1	56
4/2	Pannenkoekenbak	1	48
11/2	Valentijndiner	1	74
5/3	Bingo	1	48
14/3	Rommelmarkt	1	Niet geregistreerd
5/05	Dansavond	1	Geannuleerd
10/5	Moederdagontbijt	1	73
20/5	Tea room	1	51
4/6	Modeshow	1	44
5/6	Optreden Westsyde	1	Geannuleerd
14/6	Vaderdagontbijt	1	83
25/6	Bingo	1	49
24/9	Bingo	1	43
7/10	Tea room	1	36
29/10	Modeshow	1	54
13/11	Seniorenfeest	1	240
20/11	Nostalgia	1	11
26/11	Sintbingo	1	65
16/12	Kerstdiner	1	67
16/12	Kerstoptreden	1	38

In 2015 werden 266 recreatieve activiteiten georganiseerd, waarvan 2 werden geannuleerd.

2.1.3. Opsomming permanent aanbod

Permanent is het mogelijk voor de bezoekers om volgende spelen te spelen: biljart, kaarten, sjoelbak, petanque.

2.1.4. Activiteiten van vormende aard

2.1.4.1. Groepsactiviteiten

Voor de onderwerpen van onze vormende activiteiten proberen we zo veel als mogelijk rekening te houden met de interesses van onze bezoekers en proberen we alsnog in te spelen op actuele thema's.

Op deze manier kunnen we een breed publiek aanspreken, en leveren we een bijdrage tot zingeving, persoonlijke ontwikkeling en verrijking op vlak van kennis en vaardigheden.

Overzicht:

Datum	Activiteit 2015	Aantal sessies	Aantal deelnemers
maandag	Balance	38	Gem. 10
maandag	Schaken	47	Gem. 4
dinsdag	Praktisch Engels	31	Gem. 8
dinsdag	Praatgroep Engels	38	Gem. 9
dinsdag	Praatgroep Frans	41	Gem. 11
woensdag	Yoga en relaxatie	31	Gem. 26
donderdag	Pilates	41	Gem. 7
vrijdag	Kiko	38	Gem. 5
vrijdag	Crea	37	Gem. 16
vrijdag	Kunstig atelier	43	Gem. 4
Donderdag	Lijn- en discodansen	24	Gem. 14
Vrijdag	Schrijfgroep Frans	21	Gem. 4
20/01	Cursus bridge	10	Geannuleerd
22/01	Cursus Spaans	10	11
2/02	Vogels aan de kust	1	27
13/02	Bloemschikken	1	13
23/02	Geschiedenis van toerisme in Middelkerke	1	Geannuleerd
2/03	Workshop Wasschilderen	1	9
20/03	Verkeersquiz	1	39
2/04	Bloemschikken	1	6
23/04	Gezond en vitaal leven	1	32
24/04	Gezond slapen	1	30
4/05	Bloemschikken	1	5
01/06	Andullatie	1	14
10/06	Bloemschikken	1	4
17/06	English tea time	1	9
21/09	Insecten	1	Geannuleerd
28/09	Smartphone	1	27
30/9	Power tex	3	15
9/10	Schenkingen	1	35
19/10	Bezoek Xinix	1	Geannuleerd
30/10	Bloemschikken	1	6
18/11	Vergeeten groenten	1	15
25/11	Workshop: Kralen van behangpapier	1	11
18/12	Bloemschikken	1	12

In 2015 hebben we in het dienstencentrum 483 vormende activiteiten georganiseerd. 13 activiteiten werden geannuleerd.

In 2015 hebben we ook een cursus i.s.m. Cervo Go De Panne georganiseerd:

Spaans	Maandagnamiddag
--------	-----------------

2.1.5. Hulp bij activiteiten van het dagelijks leven

2.1.5.1. Gezondheidszorgen

Voor al deze diensten moeten de gebruikers een kort intakegesprek voeren met de centrumleider. De nodige gegevens hiervan worden genoteerd op een intakefiche. Eenmaal een intakefiche is opgemaakt voor een dienst kunnen ze makkelijk overgaan naar een bijkomende dienst.

Na het intakegesprek dienen ze enkel een afspraak te maken aan het onthaal van het dienstencentrum. Dit geldt voor alle diensten. Er worden geen bijkomende administratieve formaliteiten gevoerd.

2.1.5.1.1 Pedicure

Deze dienstverlening wordt verzorgd door stagiairs van het Vormingsinstituut Syntra West Brugge en de Avondschool Cervo Go Gistel.

De beide scholen verzorgden samen 17 sessies in 2015. Het gemiddeld aantal verzorgingen per sessie was 19 personen.

2.1.5.1.2. Schoonheidszorgen

Voor deze dienstverlening werken we samen met een zelfstandige schoonheidsspecialiste. De schoonheidsspecialiste komt een halve dag per week langs in het dienstencentrum. Ze staat in voor volgende verzorgingen: gezichtsverzorging met epilatie, manicure, voetverzorging, ontharing en relaxmassages.

In 2015 is de schoonheidsspecialiste 39 voormiddagen in het dienstencentrum aanwezig geweest, goed voor 138 verzorgingen.

2.1.5.1.3. Kapsalon

Sinds het najaar 2010 werkt het dienstencentrum voor deze dienstverlening samen met een zelfstandige kapster. Ze komt een dag per week in het dienstencentrum langs.

In 2015 heeft ze 48 dagen voor het dienstencentrum gewerkt, goed voor 492 haarverzorgingen.

2.1.5.2. Wassalon

De gebruikers van het dienstencentrum kunnen gebruik maken van het wassalon tussen 10u en 16u. Er staan 2 wasmachines en 1 droogkast ter beschikking. Deze werken met muntstukken.

De sleutel van het wassalon kan op simpele aanvraag verkregen worden aan het onthaal van het dienstencentrum. De gebruikers moeten zelf instaan voor gepast geld en wasmiddel.

De gebruiksaanwijzing van beide machines hangt in verstaanbare taal uit in het wassalon.

In 2015 heeft 1 gebruiker gebruik gemaakt van het wassalon.

2.1.5.3. Klantenprofiel

De doelgroep van de gezondheidszorgen zijn 60 – plussers gedomicilieerd in Middelkerke. De leeftijdsvoorwaarde is niet van toepassing voor volgende personen:

- andersvaliden
- chronisch zieken

Er is geen doelgroep gespecificeerd voor het wassalon, deze dienst staat open voor iedereen.

Profiel:

Geslacht	Man	73
	Vrouw	128
	Gemiddelde leeftijd	71 jaar
Verloop	Nieuw	14
	Stopzettingen	4
Woonplaats	Middelkerke	134
	Westende – Lombardsijde	50
	Hinterland	15

In 2015 hebben in het totaal 201 personen gebruik gemaakt van de gezondheidszorgen (pedicure, kapsalon, schoonheidszorgen en massages); 128 vrouwen en 73 mannen. Er werden 14 nieuwe gebruikers geregistreerd en 4 stopzettingen. Het grote deel van de gebruikers woont in Middelkerke zelf, nl. 134 personen, 50 gebruikers wonen in Westende – Lombardsijde en 15 gebruikers komen uit het hinterland. De gemiddelde leeftijd van de gebruikers van de gezondheidszorgen bedraagt 71 jaar.

2.1.6. Warme maaltijden

De maaltijden van het wijkrestaurant worden bereid door de instructeurs en cursisten van het Sociaal Atelier opleiding grootkeuken – horeca. Wanneer het opleidingscentrum gesloten is – zij volgen de schoolkalender – worden de maaltijden bereid door de uitvoerkeuken, die de maaltijden aan huis bereiden. Vanaf 1 juli werden de maaltijden bereid door de keuken van het WZC De Ril.

Het wijkrestaurant De Stille Meers is open iedere werkdag van 11u30 tot 13u. Het wijkrestaurant is gesloten in het weekend en op feestdagen op weekdagen.

De bediening wordt verzorgd door cursisten van de opleiding, met ondersteuning van personeel. Ook wanneer het opleidingscentrum gesloten is of sinds dat de keuken van het WZC kookt, wordt gezorgd voor ondersteuning vanuit het opleidingscentrum bij de bediening.

Voor de bedeling van de maaltijden aan huis bij de bewoners van de assistentiewoningen De Stille Meers werd een vrijwilliger aangetrokken. Wanneer de vrijwilliger niet aanwezig kon zijn, was de cafetariamedewerker hiervoor verantwoordelijk.

Het wijkrestaurant Calidris in Westende is open elke weekdag van 11u30 tot 13u en is gesloten met de feestdagen en tijdens schoolvakanties. Tijdens de schoolvakanties kunnen de gebruikers van het wijkrestaurant Calidris terecht in het wijkrestaurant van het dienstencentrum. Het wijkrestaurant Calidris werd in de loop van 2015 gesloten wegens te weinig bezetting. Deze gebruikers werden uitgenodigd in het wijkrestaurant in het dienstencentrum.

De inschrijvingen voor het wijkrestaurant De Stille Meers gebeuren in het dienstencentrum. De inschrijvingen voor het wijkrestaurant Calidris gebeuren voornamelijk door het dienstencentrum maar kunnen ook via de sociale dienst van het OCMW gebeuren.

De bestellingen van de maaltijden gebeuren in ieder wijkrestaurant voor zich. De facturatie wordt opgenomen door de administratieve medewerkers van de beide diensten.

2.1.6.1. Doelgroep

Het wijkrestaurant is toegankelijk voor 60 – plussers gedomicilieerd te Middelkerke.

De leeftijdsvoorwaarde vervalt voor volgende personen:

- andersvaliden
- chronisch zieken
- personen met verminderde welzijnskansen
- bewoners van het aanpalend woningcomplex met dienstverlening De Stille Meers
- inwoners die in bijzondere sociale omstandigheden leven
- familie van gebruikers en bezoekers van bewoners van het woningcomplex met dienstverlening De Stille Meers.
- vrijwilligers

2.1.6.2. Aantal maaltijden

WIJKRESTAURANT DE STILLE MEERS

Maand	Aantal maaltijden wijkrestaurant	Aantal soepen	Aantal maaltijden aan huis besteld De Stille Meers

Januari	605	46	102
Februari	613	54	114
Maart	721	54	100
April	675	69	120
Mei	563	19	115
Juni	693	34	98
Juli	813	63	126
Augustus	782	63	125
September	815	60	130
Oktober	771	71	110
November	694	65	135
December	719	67	169
Totaal	8464	665	1444

WIJKRESTAURANT CALIDRIS

Maand	Aantal maaltijden	
Januari	159	
Februari	156	
Maart	193	
April	145	
Mei	112	
Juni	155	
Totaal	920	

2.1.6.3. Klantenprofiel

Geslacht	Man	53
----------	-----	----

	Vrouw	65
	Neutraal	4
	Gemiddelde leeftijd	71 jaar
Verloop	Nieuw	3
	Stopzettingen	5
Woonplaats	Middelkerke	87
	Westende – Lombardsijde	24
	Hinterland	7
	Niet gekend	2
	Buiten Middelkerke	2

In 2015 hebben 122 bezoekers gebruik gemaakt van het wijkrestaurant De Stille Meers. Het betreft 65 vrouwen en 53 mannen waarvan de gemiddelde leeftijd 71 jaar is.

Er werden 3 nieuwe bezoekers ingeschreven en 5 stopzettingen geregistreerd.

87 gebruikers van het wijkrestaurant wonen in Middelkerke, 24 te Westende – Lombardsijde en 7 in het hinterland.

2.1.6.4. Dagprijs

In 2015 werd het reglement met de tarieven aangepast, vanaf 01/04/2015 is het nieuwe reglement van toepassing waardoor er nog slechts sprake is van 3 tarieven (i.p.v. 4):

- Kansentarief: € 5,50
- Basistarief: € 8,00
- Bezoekers: volwassenen: € 12,00
- Bezoekers: Kinderen t/m 12 jaar: € 5,50

Tarief	€ 5,50	€ 8,00
Gebruikers	54	64

2.1.7. Hulp bij boodschappen

Voor hulp bij huishoudelijke boodschappen verwijzen wij naar de infofolder van handelaars die aan huis leveren. Deze folder is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeentelijke dienst lokale economie. Zij zorgen ook ieder jaar voor een update.

Voor hulp bij boodschappen waarbij de gebruiker nog zelf meegaat verwijzen we naar de minder mobiele centrale en naar de diensten gezins- en bejaardenhulp en oppasdiensten.

In het dienstencentrum worden gemeentelijke huisvuilzakken en pmd – zakken verkocht in kleinere verpakking.

De centrumleider helpt bij kleine administratieve hulp (het schrijven van brieven, nemen van kopieën, formulieren invullen, ...). Wanneer het om grote administratieve problemen gaat, verwijzen we door naar de sociale dienst van het OCMW.

2.1.8. Buurthulp

2.1.8.1. Wijkagent

In de inkom van het dienstencentrum hangt sinds 2009 een brievenbus bestemd voor de wijkagent. Hierin kunnen de wijkbewoners opmerkingen, suggesties, klachten, ... deponeren voor de wijkagent. Op de brievenbus hangt een foto van de wijkagent met haar telefoonnummer, dit zou het contact met de wijkagent moeten vergemakkelijken. Wekelijks komt de wijkagent de brievenbus legen.

2.1.8.2. Projecten

TELEFOONSTER

Personen die sociaal geïsoleerd leven en behoefte hebben aan sociaal contact, onder de vorm van een gezellige babbel, maar toch niemand vreemd in huis willen, kunnen beroep doen op deze dienst.

Het doel van dit project is om het veiligheidsgevoel te versterken, en om de mensen uit hun sociaal isolement te halen. Vrijwilligers worden ingeschakeld om vanuit het dienstencentrum de personen op te bellen en van het gesprek een kort verslagje op te maken. Voor de vrijwilligers ligt een informatiemap ter beschikking. Bijkomende vragen worden doorgegeven aan de betrokken diensten.

In 2015 werden geen nieuwe aanvragen geregistreerd.

BEGELEIDE WANDELINGEN

Met dit project wil het dienstencentrum die personen helpen die niet meer zelfstandig kunnen wandelen en zich veiliger voelen met ondersteuning, maar toch nog een frisse neus willen halen.

Vrijwilligers worden ingeschakeld om met de personen te gaan wandelen in hun buurt. Hierdoor blijven de personen in beweging en wordt er sociaal contact opgebouwd. De persoon in kwestie voelt zich veiliger en minder kwetsbaar door de aanwezigheid van de vrijwilliger, waardoor het zelfvertrouwen weer wordt gestimuleerd.

In 2015 waren er geen nieuwe aanvragen.

BEZOEKERSTEAM

In juli 2010 is het project 'bezoekersteam' van start gegaan in samenwerking met de gemeente Middelkerke en Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen. Sinds 2014 is het project

de verantwoordelijkheid van het OCMW Middelkerke alleen. Middelkerke werd verdeeld in 3 regio's. Het volledige project valt onder het lokaal dienstencentrum.

Het project is 2 – ledig:

- 1) Iedereen die 80 jaar wordt in de gemeente krijgt een verjaardagsbezoekje van een vrijwilliger.

De jarigen worden op voorhand schriftelijk verwittigd dat een vrijwilliger zich zal aanmelden voor een verjaardagsbezoekje. De jarigen kunnen hierop reageren door het bezoekje te annuleren of hiervoor een afspraak te maken. De vrijwilligers leggen maandelijks de verjaardagsbezoekjes af.

Van elk bezoekje wordt een evaluatiefiche opgemaakt waaruit blijkt welke noden de bezochtenen zouden hebben. Dit wordt dan verder opgevolgd door de coördinatoren.

- 2) Iedereen die eenzaam is en behoefte heeft aan sociaal contact kan een aanvraag doen voor een bezoek op regelmatige basis door een vrijwilliger. Deze bezoeken op regelmatige basis kunnen voortkomen uit een verjaardagsbezoek maar kan ook een individuele vraag zijn. Hierop staat geen leeftijdsgrens.

Gegevens verjaardagsbezoeken 2015:

	Totaal aantal 80-jarigen	Geslaagde verjaardagsbezoekjes	Geannuleerde bezoeken op voorhand (telefonisch)	Meermaals niet thuis of vrijwilliger geraakt niet verder dan de deur	Voorlopig nog geen fiche	andere
Middelkerke	106	42	28	22	12	2
Wilskerke	9	4	0	2	0	3
Westende - Lombardsijde	68	27	20	12	7	2
Leffinge	16	8	2	1	4	1
Slijpe – Schore - Mannekesvere – St P Kapelle	14	9	3	2	0	0
TOTAAL	213	90	53	39	23	8

WELZIJNSWINKEL TEDDY KNUFFEL

Sinds juli 2015 is het dienstencentrum betrokken bij de opstart van een welzijnswinkel. In de welzijnswinkel kunnen mensen speelgoed en kledij van 0 tot 14 jaar inruilen voor kledij en speelgoed dat past bij de leeftijd van hun kinderen. Het doel is om enerzijds het gezinsbudget deels te ontlasten en anderzijds om in contact te komen met kwetsbare gezinnen.

Om met een mooi aanbod te kunnen starten met de opening werd beroep gedaan op de medewerking van de lokale bevolking om kledij en speelgoed dat in goede staat was binnen te brengen. Voor de werking wordt beroep gedaan op een groep van vrijwilligers. Zij staan in voor het sorteren van binnen gebrachte spullen, de bezoekers van de welzijnswinkel onthalen en informeren en de orde van de winkel en signaalfunctie naar het beleid.

De welzijnswinkel is voor de eerste keer open gegaan op 20/11/2015, en is maandelijks de derde vrijdag van de maand open van 15u tot 17u.

2.1.9. Initiatieven die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of stimuleren.

We informeren onze gebruikers over het bestaand aanbod van vervoersmogelijkheden; we verwijzen door naar de minder mobiele centrale, de mutualiteiten, ...

De uurroosters en de reizigersgids van De Lijn liggen ter beschikking in het dienstencentrum van alle bussen en trams die in de gemeente rijden.

Voor individuele vragen proberen we telkens de gepaste oplossing te vinden. Voor de procedure van de belbus wordt vaak het eerste contact gelegd door een medewerker van het dienstencentrum samen met de gebruiker.

2.2 Optionele voorwaarden

2.2.1. Het dienstencentrum kan personalarmsystemen uitlenen en een personalarmsysteem centrale organiseren.

Het OCMW Middelkerke heeft besloten om het uitlenen van personalarmsystemen af te bouwen en alle aanvragen door te verwijzen naar de mutualiteiten.

3. Kenmerken van de werking

3.1. Het dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de klant verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over.

Het dienstencentrum gebruikt volgende informatiekanalen om te communiceren met de gebruikers:

- tweemaandelijks centrumkrantje (intern als externe verdeling)
- algemene infobrochure van het dienstencentrum
- gemeentelijk infoblad de Sirene
- affiches (intern als extern)
- flyers (intern als extern)
- infobord in de polyvalente zaal
- centrumraad
- website OCMW Middelkerke en gemeente Middelkerke
- uitnodigingen op naam
- publicaties in lokale pers en Vorming Plus
- Radio Beach
- folderrekken

3.2. Het dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid

Toegankelijkheid van het dienstencentrum:

Het gelijkvloers van het dienstencentrum is rolstoeltoegankelijk. Er zijn 2 toiletten voor minder validen; er zijn ook 2 parkeerplaatsen voorzien voor minder validen. In het dienstencentrum beschikken we over 2 rolstoelen die door iedereen kunnen gebruikt worden (mits mondelinge aanvraag).

Het dienstencentrum is makkelijk bereikbaar met de fiets, wagen en te voet. Het dienstencentrum ligt tussen 2 bushaltes; ook de belbus stopt aan deze haltes. Ook de tram is een mogelijkheid om het dienstencentrum te bereiken, maar ligt toch verderaf.

Voor sommige activiteiten werken we samen met de gemeentelijke diensten (ontwikkelingssamenwerking, opvoedingsondersteuning, onthaalouders, jeugddienst, bibliotheek, ...) om een zo breed mogelijke doelgroep te kunnen bereiken.

In het dienstencentrum hangen geen religieuze symbolen.

Het dienstencentrum probeert een gevarieerd aanbod aan te bieden zodat iedereen zijn gading kan vinden binnen de werking van het dienstencentrum. Voor activiteiten als diensten proberen we de prijzen zo laag mogelijk te houden, zodat de drempel naar het dienstencentrum laag blijft en dat iedereen kan gebruik maken van het aanbod van het dienstencentrum.

Voor wie het toch nog te duur zou zijn, kan er mits een tijdige aanvraag tussenkomst worden gevraagd via socio – culturele participatie. Het volledige aanbod van het dienstencentrum komt in aanmerking voor dit budget.

Doorheen de werking wordt steeds aandacht besteed aan de individuele persoon met respect voor zijn / haar privacy.

3.3. Het dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de klant er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet

Het dienstencentrum probeert steeds een gevarieerd aanbod aan te bieden zodat iedereen hier terecht kan met zijn / haar interesses, talenten, behoeften, ...

Voorstellen en suggesties zijn steeds welkom en worden bekeken naar haalbaarheid.

Het volledige aanbod van diensten als activiteiten is beschikbaar in het centrumkrantje en de volledige activiteitenkalender wordt opgenomen in het gemeentelijk infoblad als op de gemeentelijke website. In de folderrekken liggen folders van andere diensten.

Specifieke individuele vragen worden vaak doorverwezen naar de sociale dienst van het OCMW. Dit is een afspraak met de sociale dienst dat het dienstencentrum geen individuele zorgdossiers opstart.

De aanwezigheden van diensten en activiteiten worden geregistreerd.

3.4. Het dienstencentrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden

Het dienstencentrum heeft regelmatig overleg met zijn partners voor zowel de diensten als de activiteiten;

Overleg met de keukenopleiding

Overleg met het OCMW sociale dienst seniorenzorg

Overleg met de seniorenraad

Het project Bezoekersteam van Groot – Middelkerke valt volledig onder de verantwoordelijkheid van het lokaal dienstencentrum.

3.5. Het dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet – discriminerende houding

Alle activiteiten en aanwezigheden worden geregistreerd. Er wordt voorzien in vorming voor het personeel op maat van hun behoeften.

Alle voorstellen en suggesties zijn welkom en worden steeds en gelijk behandeld naar haalbaarheid en mogelijke interesse.

4. Voorwaarden voor de omkadering

4.1. Een dienstencentrum beschikt over minstens een 0,5 equivalent centrumleider, die beschikt over een diploma van master of bachelor

Naam	Functie	Kwalificatie	Statuut	Arbeidsregime
Annelies Van Damme	Centrumleider	Sociaal verpleegkundige	Contractueel B1 – B3 - niveau	4/5

Sinds september 2013 is de centrumleider eveneens verantwoordelijk voor het buurthuis te Westende – Bad, wat overeen komt met een tijdsinvestering van 1/5.

4.2. De dienstencentrumleider volgt minstens 20 uren bijscholing, gespreid over 2 jaar, over voor het centrum relevante onderwerpen

Titel	Uren
ROP Kwaliteit West - Vlaanderen	4x 6u
TOTAAL	24u

4.3. Het dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

Naam	Functie	Arbeidsregime
Christl Werrebrouck	Administratief medewerker	Voltijds
Machteld de Gier	poetsdienst	4/5
Linda Coopman	Cafetariamedewerker	2,5/5
Yo Vankerkhove	Cafetariamedewerker	2,5/5

4.4. Het dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers

Er is wekelijks een teamoverleg met alle teamleden. Van deze overlegmomenten worden steeds verslagen gemaakt en verdeeld onder de personeelsleden zodat afspraken kunnen opgevolgd worden. Deze liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

Het personeel van het dienstencentrum valt onder het beheer van het OCMW en volgt ook de procedure uitgeschreven en goedgekeurd door het OCMW betreffende de functionerings- en evaluatiegesprekken. De resultaten van deze gesprekken zijn terug te vinden in de personeelsdossiers die worden bijgehouden door de personeelsdienst van het OCMW.

Indien nodig of op vraag wordt voor het personeel gekeken naar vorming, in functie van de uit te voeren taak.

4.5. Het dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking

In het dienstencentrum zijn 115 vrijwilligers actief (31/12/2015), verspreid over het dienstencentrum, het buurthuis en de projecten.

Alle vrijwilligers hebben een afsprakennota ondertekend.

Vrijwilligers die meewerken aan de vaste activiteiten hebben maandelijks een korte bespreking over de werking en minstens jaarlijks een overleg. Vrijwilligers die meewerken aan het occasionele aanbod aan activiteiten hebben tweemaandelijks een groepsoverleg. Van alle overlegmomenten met de vrijwilligers wordt een verslag opgemaakt, behalve van de maandelijks besprekingen. Aandachtspunten die tijdens de maandelijks besprekingen naar boven komen, worden genoteerd in de follow – up.

De vrijwilligers krijgen als waardering voor hun inzet jaarlijks een vormingsbusuitstap, bedankingsfeest, jaarlijkse koffietafel, verjaardagskaartje, kaartje in week van de vrijwilliger en nieuwjaarskaartje. Wanneer ze zich inzetten, krijgen ze gratis drank. Afhankelijk van de duur en het moment wordt er ook een warme maaltijd voorzien. Het volledige compensatiebeleid ligt ter beschikking in het dienstencentrum.

Om nieuwe vrijwilligers aan te trekken, publiceren we regelmatig in het tweemaandelijks gemeentelijk infoblad en op de website vrijwilligerswerk.be.

In 2015 hebben de vrijwilligers van het dienstencentrum een totaal van 5110,75 uren gepresteerd.

5. Voorwaarden voor de werking

5.1. Het centrum richt een centrumraad in

In het dienstencentrum is een centrumraad opgericht en deze bestaat uit de volgende leden:

- OCMW Voorzitter
- Centrumleider
- OCMW Secretaris
- Ferdinand B., vrijwilliger – gebruiker
- Agnes E., KBG Middelkerke – vrijwilliger
- Charles L., vrijwilliger
- Marie Lou O., vrijwilliger
- Andrea T., vrijwilliger
- Roger T., gebruiker
- Marcel V., vrijwilliger - gebruiker
- Marianne D., voorzitter cultuurraad
- Lieve Desender, ondervoorzitter seniorenraad

In 2015 is de centrumraad 4 maal effectief samen gekomen: 6/3, 12/6, 11/9 en 9/12. De verslagen van de centrumraad worden ter aktename voorgelegd op de OCMW Raad en liggen ter inzage in het dienstencentrum.

5.2. Het centrum garandeert inspraak van klanten in de algemene werking

Inspraak van de gebruikers wordt gegarandeerd op verschillende manieren:

- door middel van tevredenheidsmetingen
- centrumraad
- vrijwilligersoverleg
- mondelinge gesprekken met personeel
- ideeënbus
- evaluatieformulieren lezingen en diensten
- via de vrijwilligers en lesgevers van de vaste activiteiten

5.3. Het centrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt

Het permanent aanspreekpunt wordt gerealiseerd door de centrumleider. De openingsuren zijn de volgende: iedere werkdag van 9u tot 12u en van 13u30 tot 16u. Er wordt makkelijk afgeweken van de uren in die zin dat de centrumleider vaak vroeger en/ of langer aanwezig is en zodoende ook bereikbaar.

Bij afwezigheid van de centrumleider wordt dit waargenomen door de seniorenconsulent of administratief medewerker of de cafetariamedewerkers. Sinds oktober '13 is er een seniorendienst in het OCMW en deze werd uiteindelijk gehuisvest in het dienstencentrum. Sindsdien komen ook heel wat vragen bij de seniorendienst terecht. Er werd afgesproken alle vragen op een zelfde manier te registreren op een zelfde formulier.

Alle vragen of behoeften waar we niet direct een antwoord op kunnen geven, worden genoteerd op de voorziene documenten en geklasseerd door de centrumleider of seniorenconsulent.

Vragen of behoeften die niet beperkt zijn tot de werking van het dienstencentrum worden besproken op het wekelijks overleg met de sociale dienst Seniorenzorg of doorgegeven aan de betrokken diensten.

5.4. Het centrum kan noden en behoeften van zijn klanten signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van de werking van het woonzorgbeleid

Het dienstencentrum is vertegenwoordigd in diverse externe overlegorganen; gemeentelijke seniorenadviesraad, overleg OCMW seniorenzorg, overleg individuele gemeentelijke diensten, maandelijks overleg met de Directeur Sociale Zaken ...

Via de centrumraad worden eveneens signalen doorgegeven.

2 -jaarlijks wordt er een tevredenheidsmeting gedaan van de diensten. Tweejaarlijks wordt een algemene tevredenheidsmeting uitgevoerd. Via deze kanalen worden noden en behoeften gedetecteerd binnen de groep van gebruikers. De resultaten van deze tevredenheidsmetingen liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

5.5 Het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij.

Het dienstencentrum beschikt over een missie en visie. Deze ligt ter beschikking in het dienstencentrum en hangt uit in de inkom. De medewerkers kennen de missie en visie. Dit document loopt als een rode draad doorheen de werking. Van hieruit worden de beslissingen genomen. En dit is terug te vinden in de teamverslagen.

5.6. Het centrum gaat de tevredenheid van de klanten na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde klanten tevredenheidsmeting uitgevoerd.

In 2014 werd een algemene tevredenheidsmeting bij de gebruikers van het dienstencentrum gedaan. De resultaten van deze bevraging liggen ter beschikking in het dienstencentrum.

5.7. Het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur

Het organigram ligt ter beschikking in het dienstencentrum. Op geregelde tijdstippen wordt deze geactualiseerd.

5.8. Het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en klanten

Wekelijks is er overleg met het team LDC en de Directeur Sociale Zaken.

Tweemaandelijks is er overleg met de vrijwilligers van de occasionele activiteiten. 4 maal per jaar is er een centrumraad. Maandelijks is er een kort overleg met de verantwoordelijken van de wekelijkse activiteiten en jaarlijks een groepsoverleg.

5.9. Het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten

Voor de realisatie en uitwerking van onze activiteiten en dienstverlening werken we met diverse partners en organisaties samen, telkens afhankelijk van het onderwerp. Een overzicht van onze externe partners (gemeentelijke diensten, Cervo Go, zelfstandige schoonheidsspecialiste, zelfstandige kapster, ...) ligt ter beschikking in het dienstencentrum.

5.10. Het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen

Zie financieel verslag

5.11. Het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen

Het dienstencentrum heeft een eigen pagina op de website van het OCMW Middelkerke. We beschikken over een eigen emailadres; via deze weg kan ook worden informatie opgevraagd of worden ingeschreven voor diensten en activiteiten.

Gezien nog niet iedereen van de doelgroep elektronisch werkt, mag de eenvoudige papieren versie ook niet vergeten worden.

Het dienstencentrum heeft ook een eigen rekening. Voor de vereffening van diensten en activiteiten kan cash worden betaald, maar ook via storting op onze rekening.

5.12. Het centrum garandeert een klachtrecht aan de klanten

De klachtenprocedure ligt ter beschikking in het dienstencentrum. Elke nieuwe gebruiker in de dienstverlening van het dienstencentrum wordt persoonlijk de klachtenprocedure uitgelegd.

6. Algemene werkingsprincipes

6.1. Het LDC heeft bijzondere aandacht voor diversiteit

Specifieke acties rond diversiteit organiseert het dienstencentrum nog niet. Binnen de werking van de praatgroepen en taalcurssussen wordt tevens ook aandacht besteed aan de cultuur van de taal.

In het OCMW zijn ook minder validen tewerk gesteld die ook werk verrichten voor het dienstencentrum.

6.2. Het LDC besteedt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen

Het dienstencentrum heeft aandacht voor volgende doelgroepen:

- Vrijwilligers van het dienstencentrum: er wordt aandacht besteed voor een goede groepssfeer waar iedereen zich goed bij voelt.

- Bewoners van het woningcomplex De Stille Meers: enkele activiteiten worden voor de bewoners gratis open gesteld, deelname van de centrumleider aan de bewonersvergaderingen

- Sociaal vereenzaamen: via het bezoekersteam (zie 2.1.8.)

- Mensen in armoede: Welzijnswinkel Teddy Knuffel

6.3. Het LDC waarborgt een maximale laagdrempeligheid

Het dienstencentrum staat open voor iedereen. Men kan er enkel iets drinken of enkel de krant lezen, maar ook deelnemen aan de diensten en activiteiten. De prijzen van zowel dienstverlening als activiteiten liggen zo laag mogelijk. Met een minimum aan persoonlijke gegevens kan men gebruik maken van de dienstverlening.

6.4. Het LDC besteedt bijzondere aandacht aan het voorkomen van vereenzaming door te werken aan het behoud en herstel van het sociale netwerk

Een doel van de werking van het dienstencentrum in het algemeen is het (her)opbouwen van het sociaal netwerk, de rode draad doorheen de hele werking. Door de continuïteit van het aanbod wordt het behoud van de sociale contacten bewerkstelligd.

Zie ook 2.1.8. Bezoekersteam

6.5. Het LDC besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch culturele minderheden

De brochure van het dienstencentrum zit in het pakket voor nieuwkomers en onze werking wordt toegelicht op de infoavond voor nieuwe inwoners.

In het dienstencentrum hangen geen religieuze tekenen. Het dienstencentrum maakt geen onderscheid bij de bezoekers, alle activiteiten staan open voor iedereen. Voor de dienstverlening is de doelgroep 60 – plussers gedomicilieerd te Middelkerke. In het wijkrestaurant is het mogelijk om een aangepaste menu (zonder varkensvlees, vegetarisch, zoutloos, suikervrij) te krijgen.

In het dienstencentrum gaat een praatgroep Nederlands door waar anderstaligen met een minimum als basis hun Nederlandse taal op een rustige en aangename manier kunnen bijwerken, zonder enige vorm van druk.

7. Voorwaarden voor infrastructuur

Een centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen	X
Voor de organisatie van de activiteiten beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte met minimaal 50 zitplaatsen	X
Het centrum beschikt over een aparte gespreksruimte voor de centrumleider, waar de privacy van de klant gerespecteerd is	X
Naast de ontmoetingsruimte beschikt het centrum over minstens 1 aparte ruimte voor de organisatie van activiteiten. De ruimte kan comfortabel gebruikt worden door groepen van minstens 20 personen	X
Het centrum is volledig toegankelijk voor rolstoelklanten. Rolstoelklanten moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen en het sanitair kunnen betreden	X , m.u.v. 1 lokaal
Het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan de klanten, opdrachten en medewerkers.	X