



Administratief basisdossier

Maart 2023

INHOUD

1.	Inleiding.....	5
1.1.	Situering lokaal dienstencentrum.....	5
2.	(Voorgenomen) Activiteiten	5
2.1.	Dorpsrestaurant	5
2.2.	Voedselbank 'Oeze winkel'	6
2.3.	Kookactiviteiten	6
2.4.	De babbelhoek	6
2.5.	Volkstuin 'Oeze lochting'	6
2.6.	De Pamperbank	7
2.7.	ZOHRA	7
2.8.	Juridisch loket.....	7
2.9.	Woonclub.....	7
2.10.	Psychologische hulp	8
2.11.	Opvoedkundige vormingen voor kinderen / jongeren	8
2.12.	Computercursussen.....	8
2.13.	Tope an de karre.....	8
2.14.	Openbare computerruimte	9
2.15.	't Kaffee / Petanque	9
2.16.	Buurtcafé / Kaffee Dansant	9
2.17.	Belevingsgerichte tuinen	10
2.18.	Tearoom Ter Meersch	10
2.19.	Bingo.....	10
2.20.	Zangnamiddag	10
2.21.	Petanque	10
2.22.	Dementievriendelijke gemeente	10
3.	Organisatiestructuur.....	11
3.1.	Raad voor maatschappelijk welzijn.....	11
3.2.	Vast bureau	11
3.3.	Bijzonder comité sociale dienst.....	11
3.4.	Organogram	12

4.	Feitelijke leiding	13
4.1.	Diensthooft sociaal huis.....	13
4.2.	Centrumleider lokaal dienstencentrum.....	14
4.2.1.	Dagelijkse leiding.....	14
4.2.2.	Kwaliteitsvol aanbod van activiteiten.....	15
4.2.3.	Uitbouw vrijwilligers, buurt- en mantelzorgnetwerk.....	15
4.2.4.	Contacten met interne en externe partners	15
4.2.5.	Opvolging administratie	16
4.2.6.	Beleidsdoelstellingen realiseren	16
4.2.7.	Dagelijkse coördinatie eigen activiteiten	16
4.2.8.	Eigen professionele ontwikkeling	17
5.	Verwantschappen en nauwe banden	17
5.1.	Intern	17
5.1.1.	Sociale dienst van het OCMW	17
5.1.2.	Dienst Woon-Zorg.....	17
5.1.3.	Dienstenonderneming West-Vlaamse Scheldestreek.....	18
5.1.4.	Dienst vrije tijd.....	18
5.2.	Extern.....	18
5.2.1.	Eerstelijnszone regio Waregem.....	18
5.2.2.	Groep Ubuntu	19
5.2.3.	Wit-Gele Kruis.....	19
5.2.4.	WZC Sint-Vincentius	19
5.2.5.	WZH Ter Meersch	20
5.2.6.	Seniorenraad.....	20
5.2.7.	Huis van het Kind Avelgem.....	20
5.2.8.	Socio-culturele verenigingen.....	21
5.2.9.	Logo Leieland	21
6.	Code voor goed bestuur	21
6.1.	Deontologische code	21
6.1.1.	Klantgerichtheid	22
6.1.2.	Toegankelijkheid.....	22

6.1.3.	Betrouwbaarheid.....	22
6.1.4.	Betrokkenheid	23
6.2.	Missie en visie	23
6.3.	Duidelijke bepalingen over bevoegdheden, taakafbakening, rechten en plichten, voorwaarden, samenstelling van de algemene vergadering, raad van bestuur, adviserende comités, directie en andere organen	24
6.3.1.	Raad voor maatschappelijk welzijn	24
6.3.2.	Vast bureau.....	24
6.3.3.	Bijzonder comité sociale dienst	24
6.3.4.	Adjunct-algemeen directeur	24
6.3.5.	Diensthofd Sociaal huis.....	25
6.3.6.	Centrumleider lokaal dienstencentrum	26
6.3.7.	Adviserende comités	26
6.4.	Maatregelen rond transparantie van de structuur, de kwaliteit en het prijsbeleid	27
6.4.1.	Structuur	27
6.4.2.	Kwaliteit	27
6.4.3.	Prijsbeleid	28
6.5.	Wijze waarop stakeholders betrokken worden	28
6.5.1.	Gebruikers.....	28
6.5.2.	Medewerkers.....	29
6.5.3.	Toeziethoudende overheid.....	29
7.	Bijlagen	30
7.1.	Bijlage 1: Plan van de gemeente en locatie lokaal dienstencentrum	30
7.2.	Bijlage 2: Stappenplan.....	30
7.3.	Bijlage 3: Financieel plan	30
7.4.	Bijlage 4: Grondplan gelijkvloers – zolderverdieping – gevels en sneden.....	30
7.5.	Bijlage 5: Rechtsgeldige beslissing om de erkenning aan te vragen en het lokaal dienstencentrum uit te baten.....	30
7.6.	Bijlage 6: Samenwerkingsovereenkomsten LOGO, BIZ	30
7.7.	Bijlage 7: Verklaring over de brandveiligheid in ouderenvoorzieningen, centra voor herstel en lokale dienstencentra	30

1. INLEIDING

1.1. Situering lokaal dienstencentrum

Het lokaal dienstencentrum is gevestigd in de Leopoldstraat 64, 8580 Avelgem en wordt uitgebaat door het OCMW Avelgem met als hoofdzetel Leopoldstraat 66, 8580 Avelgem.

2. (VOORGENOMEN) ACTIVITEITEN

Een lokaal dienstencentrum heeft een belangrijke rol in het ontwikkelen en bewaken van de sociale cohesie in de buurt en het bevorderen van de verbinding tussen gebruikers, bewoners en de ruimere buurt. Het dienstencentrum maakt als het ware de brug tussen mensen en diensten én de buurt. Het lokaal dienstencentrum draagt bij tot een volwaardige participatie van kwetsbare groepen aan de samenleving en de strijd tegen sociale uitsluiting en verhoogt het positief welbevinden van deze kwetsbare personen. Er worden vanuit het lokaal dienstencentrum projecten of activiteiten ontwikkeld die bijdragen tot het ontwikkelen en bevorderen van de sociale cohesie binnen de gemeente Avelgem. Het aanbieden van informatieve, recreatieve en vormende activiteiten is een belangrijke hefboom in functie van preventie, (vroeg)detectie, empowerment en sociale cohesie. Het lokaal dienstencentrum kan deze activiteiten zelf of in samenwerking met lokale verenigingen of derden organiseren of aanbieden. Het lokaal dienstencentrum stemt zijn aanbod af met het aanbod van de sociaal-culturele verenigingen en andere initiatieven in de buurt zodat er een aanvullend programma ontstaat.

Hieronder een aantal voorbeelden van de (voorgenomen) activiteiten:

(de lijst is niet limitatief)

2.1. Dorpsrestaurant

Het dorpsrestaurant is een ontmoetingsplaats waar mensen in een ontspannen sfeer samen eten (soep, hoofdgerecht, dessert en koffie). Een duo van vrijwilligers houdt wekelijks het restaurant draaiende. Ze zetten alles klaar, zorgen voor bediening aan tafel en ruimen achteraf op. Vervoer wordt voorzien van en naar het dorpsrestaurant en er wordt tijd gemaakt om een babbeltje te slaan met de aanwezigen. Er is ook telkens een medewerker aanwezig. Het dorpsrestaurant is toegankelijk voor iedereen vanaf 65 jaar of wie jonger is en een zorgbehoefte heeft. Dit gaat door elke donderdagmiddag in de polyvalente ruimte van het woonzorghuis Ter Meersch (Leopoldstraat 26, 8580 Avelgem).

2.2. Voedselbank 'Oeze winkel'

In Avelgem kan je, elke dinsdag tussen 15.30 en 18.00 uur, terecht voor een bedeling van voedselpakketten (prijs is tussen de 0,5 en 3 euro per week). Er is een vast aanbod van droge voeding, daarnaast is er een deel vrij te kiezen zoals groenten, fruit, vlees, melkproducten, Om recht te hebben moet je aan bepaalde inkomensvoorwaarden voldoen. Hiervoor kan men contact opnemen met de sociale dienst in het sociaal huis.

2.3. Kookactiviteiten

Elke 2^{de} donderdag van de maand wordt er een kookactiviteit georganiseerd in het sociaal huis (Leopoldstraat 66, 8580 Avelgem). De deelnemers en vrijwilligers bereiden een gezonde en budgetvriendelijke maaltijd. Alles staat in het teken van gezonde voeding en het bevorderen van sociale contacten. Via deze weg proberen we de mensen te prikkelen om thuis met de recepten aan de slag te gaan, worden verschillende leefwerelden met elkaar in contact gebracht en ontstaat er een uitwisseling van ideeën. Om de 2 maanden worden deze kookactiviteiten gekoppeld aan een ander thema of activiteit.

2.4. De babbelhoek

(Allochtone) ouders met jonge kinderen kunnen elkaar 2 maal per maand ontmoeten in het Sociaal huis en kunnen zo hun – soms weinige – sociale contacten uitbreiden. Ze vinden elkaar of de aanwezige medewerker(s) en vrijwilliger(s) om hun vragen rond opvoeding te delen. Vanuit de babbelhoek zetten we samen met de ouders de stap naar diensten, om op die manier de toegang voor hen te vergemakkelijken. Er worden bezoeken gepland aan de bibliotheek, de dienst jeugd en cultuur, de sportdienst en de speelpleinwerking, met achteraf een effectieve deelname aan dit aanbod.

2.5. Volkstuin 'Oeze lochting'

De volkstuin 'Oeze Lochting' is naast het sociaal huis gelegen. Het is de bedoeling dat dit project sociaal zeer laagdrempelig is. Er zijn 15 volkstuintjes van elk ca. 12,5 m² en 2 grotere gemeenschappelijke moestuinen. Eveneens is er een zithoek, picknicktafel en een fietsenstalling aanwezig. Een gemeenschappelijke berging werd gemaakt in de garage van het sociaal huis. De gemeenschappelijke moestuinen worden bewerkt door vrijwilligers.

De opbrengst daarvan wordt gebruikt om voedselpakketten aan te maken. Groenten en fruit, eveneens vanuit de gemeenschappelijke delen, worden gebruikt in de kooklessen. De ‘babbelhoek’ waar vaak allochtone gezinnen gebruik van maken, gaat bij mooi weer door in de volkstuin om zo de drempel tot tuinieren te verlagen.

2.6. De Pamperbank

De aankoop van luiers voor baby's en jonge kinderen neemt een serieuze hap uit het budget van (jonge) gezinnen met minder kansen. Daarom zamelt de Pamperbank luieroverschotten in. Deze ingezamelde luiers worden vervolgens gesorteerd per maat en in pakketjes van 25 stuks verkocht voor 1 euro, aan gezinnen die de luiers echt nodig hebben.

2.7. ZOHRA

Bij ZOHRA, Zorg aan Ouderwordenden en Hulpbehoevenden in het Rurale gebied Avelgem, kunnen burgers terecht met al hun vragen rond wonen en zorg. Daarnaast nemen vrijwilligers kleine taken op zich zoals vervoer, boodschappen, gezelschap, klusjes en verjaardagsbezoekjes. Er worden kook- en crea-activiteiten, ontmoeting, huiswerkbegeleiding en voorlezen aan huis aangeboden. De coördinatie gebeurt vanuit het Sociaal huis.

2.8. Juridisch loket

Elke maand komt er een jurist langs in het sociaal huis. Je kan er terecht met al je vragen over echtscheidingsgeschillen, onderhoudsgeld, huurproblemen, erfenisrecht, beslag op loon en meer. Je krijgt informatie en advies of wordt op weg geholpen naar gespecialiseerde diensten zoals een advocaat, notaris, vakbond, sociale of administratieve diensten. Het gaat om een eerste advies en bijstand. Het is de bedoeling dat je een idee krijgt van je rechten en plichten en dat de jurist je volledig gratis op weg helpt.

2.9. Woonclub

Wie moeilijk een huurwoning vindt op de private markt kan langskomen bij de Woonclub. Er wordt uitgezocht wat haalbaar is, men biedt hulp bij de administratie en men helpt met het vinden van een huurhuis. Ook huurders en verhuurders met (betaal)problemen zijn welkom bij de Woonclub. Ze zorgen voor begeleiding om uit-huiszettingen te voorkomen. In het sociaal huis wordt er op regelmatige basis een zitdag georganiseerd.

2.10. Psychologische hulp

In het sociaal huis kan je op doorverwijzing van je huisarts langskomen bij een eerstelijnspsycholoog. De eerstelijnspsycholoog is een psycholoog die aan de hand van enkele korte sessies psychologische hulp biedt. Is er nadien nood aan een ander soort begeleiding? Dan zoekt de eerstelijnspsycholoog met jou naar geschikte hulp. Tijdens de gesprekken staat jouw verhaal centraal. Er wordt aandacht besteed aan het verkennen van je klachten, maar ook aan het in kaart brengen van je sterktes. Samen met de eerstelijnspsycholoog ga je op zoek naar wat helpend kan zijn in jouw situatie.

2.11. Opvoedkundige vormingen voor kinderen / jongeren

Het Huis van het Kind Avelgem organiseert jaarlijks een infoavond voor alle Avelgemse plus-, pleeg-, groot-, ouders rond een actueel opvoedingsthema. Dit thema wordt jaarlijks afgewisseld voor de doelgroep kleuters, lagere school en middelbare schoolkinderen. Er worden ook oudercafés aangeboden gericht op een specifieke doelgroep (vb.: info rond autisme, omgaan met je tiener, ...) Verder wordt er specifiek ingezet op vormingen voor jongeren i.v.m. geestelijke gezondheidszorg.

2.12. Computercursussen

Van september tot eind juni worden er door Ligo (vroeger 'Open School') cursussen georganiseerd voor personen die laaggeschoold zijn. De meerderheid is inwoner van Avelgem. De onderwerpen van de cursussen zijn onder andere: leren werken met de smartphone, basiscursus werken met de PC, internetbankieren, De duurtijd van een cursus bedraagt gemiddeld een 10 à 15-tal weken en meestal schuift dezelfde groep (ca. 12 deelnemers) door naar een volgende module. Er is veel belangstelling voor deze cursussen. De gemeente Avelgem komt hier dan ook gedeeltelijk tussen in de financiering en de cursussen gaan door in het sociaal huis van Avelgem.

2.13. Tope an de karre

Met 'de karre', goedgevuld met een hapje en een drankje, folders, gesprekkaartjes en een prikbord, wordt door de straten van Avelgem getrokken om buurtbewoners opnieuw met elkaar in contact te brengen. Enthousiaste buurtbewoners gaan samen met een Avelgemse vereniging / dienst, die aansluit bij de leefwereld van de buurtbewoners, een gezellig samenzijn creëren mét animatie 'an de karre'. Tijdens die ontmoetingsmomenten is het tevens ook mogelijk om op ons prikbord een vraag of een aanbod te hangen.

We maken van dat moment gebruik om de juiste 'match' tussen vrager en aanbieder te vinden. Zo steunen buurtbewoners elkaar en wordt sociale isolatie doorbroken. Om een zorgzame buurt te creëren dienen we namelijk allemaal 'tope an de karre' te trekken.

2.14. Openbare computerruimte

WZC Sint- Vincentius (Bevrijdingslaan 18, 8580 Avelgem) stelt in de ontmoetingsruimte enkele computers ter beschikking voor inwoners van Avelgem die niet over een computer beschikken. Op deze manier willen zij bijdragen tot de digitale geletterdheid van de buurt. Er wordt ook begeleiding voorzien bij het gebruik van deze pc's.

2.15. 't Kaffee / Petanque

Iedereen is welkom in het gezellig ingericht 'Kaffee' in WZC Sint-Vincentius. 't Kaffee is dagelijks geopend en je kan er terecht voor een drankje en een zoete of hartige hap. Aansluitend aan het ruime zonneterras vind je het aangelegde petanqueveld. Dit veld is openbaar, iedereen die dit wenst kan hier komen spelen. Ook verenigingen die een competitie wensen te organiseren zijn welkom. De polyvalente ruimte (110 m²) van het WZC wordt ook ter beschikking gesteld voor het organiseren van allerhande activiteiten.

2.16. Buurtcafé / Kaffee Dansant

Het 'Kaffee Dansant' is een project binnen WZC Sint-Vincentius waarbij we maandelijks een muzikale dansnamiddag organiseren. Het Kaffee Dansant gaat door in 't Kaffee van 14.30u tot 16u waar de tafels worden aangekleed met servies uit de goede oude tijd, tafelkleed en kaarsjes. De middag start met koffie en zelfgemaakt gebak met muzikale omlijsting. Vanaf 15u begint een heus dansfeest van de foxtrot tot polonaise en heel wat meezingers. Eén keer per jaar wordt dit project ook georganiseerd in het cultuurcentrum Spikkerelle in samenwerking met het WZH Ter Meersch. Bewoners van beide woonzorgcentra kunnen aansluiten alsook inwoners van de gemeente en vrijwilligers. Vanuit elk woonzorgcentrum is er iemand die de rol van dj op zich neemt. Hun artiestennaam is die dag Theo en Louis. Hiervoor vragen we een bijdrage van 3 euro per deelnemer.

2.17. Belevingsgerichte tuinen

Belevingsgerichte tuinen zijn buitentuinen, bij WZC Sint-Vincentius, voor personen met dementie. Beleving is gericht op het ervaren en contact maken met de omgeving. De omgeving is de tuin, de medebewoners en vrijwilligers. Ervaren kan passief als actief zijn. Actief zijn de activiteiten die we kunnen uitvoeren in de tuin / werken in de tuin. Passief is het genieten, zitten, luisteren in de tuin. Bij deze werking is het de bedoeling de buurt meer te gaan betrekken. Vrijwilligers tuinieren samen met de bewoners. Deze ontmoetingen gebeuren op een spontane manier en betekenen een meerwaarde voor zowel bewoner als vrijwilliger / buurtbewoner.

2.18. Tearoom Ter Meersch

De cafetaria in het woonzorghuis is dagelijks open. Pannenkoeken, wafels, taart, ... staan niet standaard op de menukaart. Eén keer per maand 'toveren' we onze cafetaria om tot een tearoom en wordt er naast het gebruikelijke gamma ook taart en dergelijke verkocht. Dit wordt opengesteld voor alle inwoners van Avelgem.

2.19. Bingo

Wekelijks wordt er bingo gespeeld in de cafetaria van woonzorghuis Ter Meersch. Maandelijks wordt dit opengesteld voor 65+- inwoners van Avelgem.

2.20. Zangnamiddag

Sporadisch wordt een zangnamiddag georganiseerd in de cafetaria van WZH Ter Meersch. Hier worden alle 65+- inwoners van Avelgem op uitgenodigd.

2.21. Petanque

Binnenkort wordt een petanquebaan aangelegd in het gras aan de cafetaria van woonzorghuis Ter Meersch. Deze petanquebaan zal vrij toegankelijk zijn.

2.22. Dementievriendelijke gemeente

Een dementievriendelijke gemeente zorgt ervoor dat mensen met dementie nog meetellen en maakt van het behouden van hun sociale identiteit een vanzelfsprekendheid.

De focus ligt op het bevorderen van de sociale inclusie en het behoud van autonomie, kortom het bevorderen van de levenskwaliteit van de inwoners met dementie én hun mantelzorgers.

Het zijn de warmte, betrokkenheid en menselijkheid van iedereen binnen de gemeente die de realisatie van de dementievriendelijke acties (bv.: 'ik zal je altijd horen', praatcafé dementie, 'muziek, vergeet me niet', la braderie, dementiewandelingen, ...) kunnen waarmaken.

3. ORGANISATIESTRUCTUUR

Als onderdeel van het OCMW Avelgem heeft het lokaal dienstencentrum volgende beleidsorganen: raad voor maatschappelijk welzijn, vast bureau en bijzonder comité sociale dienst.

3.1. Raad voor maatschappelijk welzijn

De raad voor maatschappelijk welzijn bestaat uit dezelfde leden als de gemeenteraad. De raad bepaalt het beleid en stelt de reglementen vast. Onder andere het meerjarenplan, het budget, de jaarrekening, het organogram en de personeelsformatie worden door de raad vastgelegd.

3.2. Vast bureau

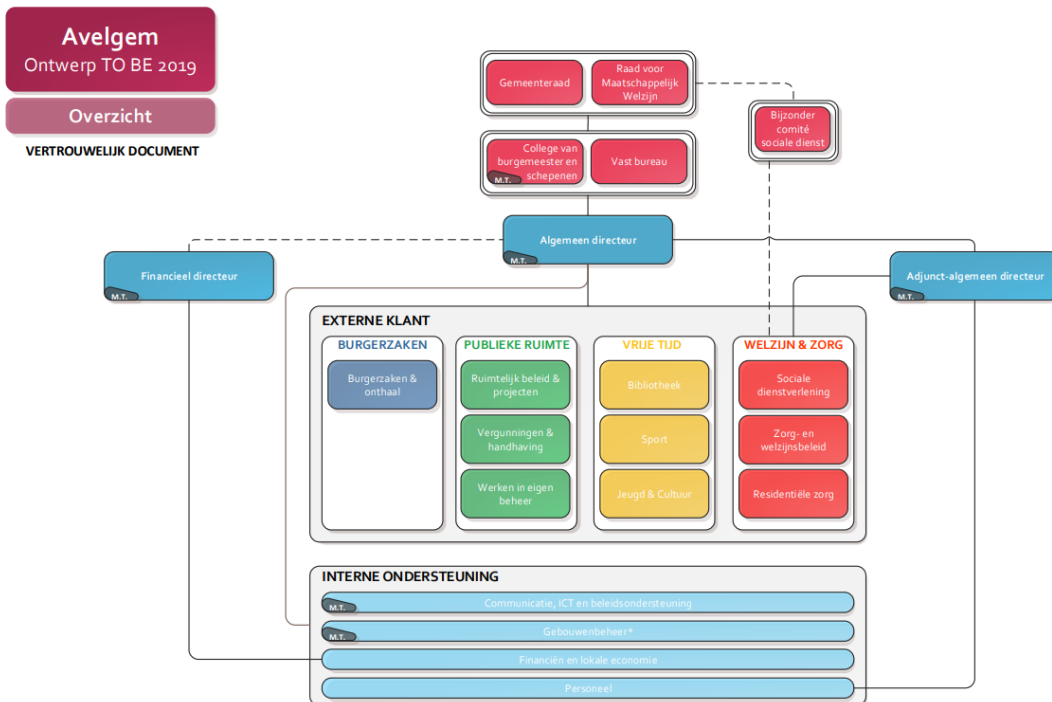
Het vast bureau in Avelgem bestaat uit de algemeen directeur, de adjunct-algemeen directeur, een voorzitter, namelijk de burgemeester en het schepencollege.

Een kerntaak van het vast bureau is de uitvoering van de beslissingen van de raad voor maatschappelijk welzijn.

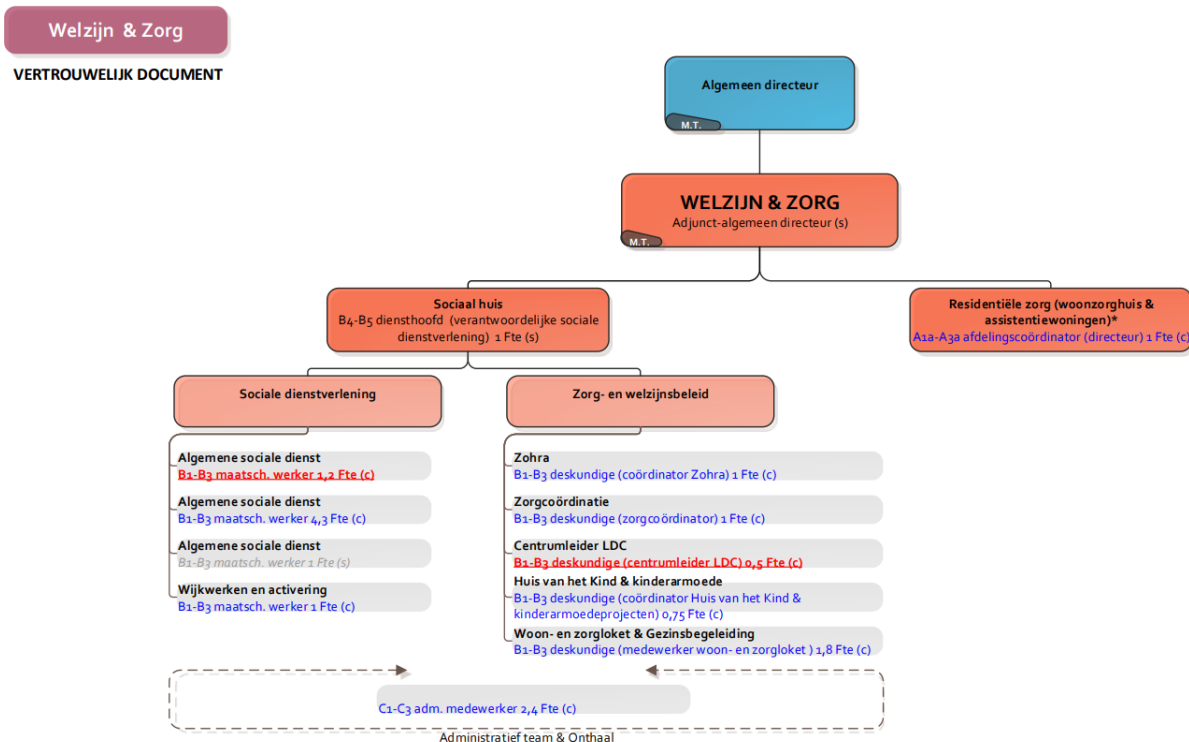
3.3. Bijzonder comité sociale dienst

Het bijzonder comité sociale dienst komt om de 3 weken samen. Dit beleidsorgaan staat in voor het behandelen van individuele steundossiers en beslissingen rond maatschappelijke integratie.

3.4. Organogram



* Gebouwenbeheer omvat het intern gebouwenbeheer en wordt operationeel opgevolgd en uitgevoerd binnen de afdeling publieke ruimte



4. FEITELIJKE LEIDING

Adjunct-algemeen directeur

In de afdeling Welzijn & Zorg wordt de 'zachte' maatschappelijke dienstverlening van gemeente en OCMW geclusterd. De focus van deze afdeling ligt vooral op de dienstverlening m.b.t. welzijn en zorg. De afdeling Welzijn en Zorg wordt aangestuurd door de adjunct-algemeen directeur en bestaat uit volgende afdelingen: sociaal huis en Residentiële zorg (woonzorghuis en assistentiewoningen). De adjunct-algemeen directeur staat in voor de aansturing en coördinatie van de afdeling Welzijn & Zorg.

Zijn/haar takenpakket omvat o.m.:

- De coördinatie en leiding van de sociale dienstverlening van de gemeente en het OCMW
- Het ondersteunen van medewerkers door advies, informatie, overleg, teamvergadering, coaching en supervisie
- De afstemming aanbod en beleid tussen de diensten binnen de afdeling Welzijn & Zorg
- Het bevorderen van samenwerking en communicatie tussen de diensten binnen de afdeling Welzijn & Zorg en externe partners (binnen of buiten het sociaal huis)
- De opvolging en aansturing van het algemeen lokaal sociaal beleid: het welzijnsbeleid
- Verantwoordelijk voor opmaak, voorbereiding, uitvoering, opvolging van de beleidsdoelstellingen van de afdeling Welzijn & Zorg
- Fungeren als schakel tussen beleid en uitvoering en vertegenwoordiger van diensten binnen afdeling Welzijn & Zorg in het managementteam
- De ondersteuning van de algemeen directeur m.b.t. dossiers en projecten binnen het OCMW

4.1. Diensthoofd sociaal huis

De dienstverlening binnen het luik sociaal huis richt zich tot iedere inwoner van Avelgem met een woon-zorg- of welzijnsvraag. Het kan gaan over ondersteuning bij opvoeding van kinderen en gezinsbegeleiding (vb. via Huis van het Kind, babbelhoek, kookactiviteit, ...) tot het organiseren van ondersteuning (aan huis) voor zorgbehoevende ouderen (vb. warme maaltijden, zorgnetwerk ZOHRRA, lokaal dienstencentrum, dorpsrestaurant, inschrijving woonzorgcentra, hulp bij boodschappen, tegemoetkoming hulp aan bejaarden, ...). Deze dienst behandelt ook alle vragen

i.v.m. wonen (woonloket, inschrijvingen sociale huisvesting, huurproblemen, aanvragen renovatie- en energiepremies, opvolging volkstuinen, ...). Verder wordt er ook financiële steun gegeven (leefloon, voorschotten op uitkering, medische kosten, ...), tewerkstelling en activering, LOI (lokaal opvanginitiatief), schuldhelpverlening (budgetbeheer, begeleiding, collectieve schuldenregeling,...), thuisbegeleiding, voedselbank, De dienst staat onder directe leiding van het diensthoofd sociaal huis.

4.2. Centrumleider lokaal dienstencentrum

De leiding van het lokaal dienstencentrum wordt opgenomen door een centrumleider die minimum voor 0,5 VTE wordt aangesteld. De centrumleider coördineert en leidt de volledige dagelijkse werking van het lokaal dienstencentrum. Hij / zij werkt samen met vrijwilligers en nevenorganisaties ten einde een optimale werking voor het dienstencentrum te realiseren, zodat bezoekers en buurtbewoners zo lang mogelijk optimaal zelfstandig kunnen functioneren in hun thuissituatie.

4.2.1. Dagelijkse leiding

De centrumleider is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van het lokaal dienstencentrum en gaat in overleg met partners en vrijwilligers om een optimale werking te realiseren en omvat onder meer volgende taken:

- Opstart en organisatie van de werking van een (de)centraal dienstencentrum in samenwerking met partners
- Opmaak en indienen van een erkenningsdossier bij het agentschap zorg en gezondheid
- Opmaak en bijhouden van een overzicht taakinhoud van partners (woonzorgcentra, groep Ubuntu, Wit-Gele Kruis, Zohra, ...) en vrijwilligers
- In kaart brengen van ideeën en betrekken van partners
- Stimuleren en coördineren van multidisciplinaire samenwerking met partners en vrijwilligers
- Opvolgen van afspraken, taken en verantwoordelijkheden en bijsturen indien nodig
- Operationele problemen oplossen en bijspringen bij moeilijkere opdrachten
- Tijdig noden en wensen van bezoekers en deelnemers dienstencentrum signaleren

4.2.2. Kwaliteitsvol aanbod van activiteiten

De centrumleider zorgt voor een kwaliteitsvol aanbod van activiteiten en dienstverlening teneinde de vooropgestelde doelstellingen te bereiken. De activiteiten worden georganiseerd in samenspraak met de partners. Dit omhelst onder meer volgende taken:

- De centrumleider voert de decretaal opgelegde taken uit (erkenning, buurtanalyse, ...)
- De centrumleider voert een kwaliteitsbeleid door implementatie van kwaliteitsprocedures en kwaliteitshandboek
- Hij / zij volgt de timing, opvolging van uitwerking van actieplannen nauwlettend op

4.2.3. Uitbouw vrijwilligers, buurt- en mantelzorgnetwerk

De centrumleider bouwt een vrijwilligers, buurt- en mantelzorgnetwerk uit met het oog op het realiseren van activiteiten in het dienstencentrum.

Dit omhelst onder meer volgende activiteiten:

- Rekruteren, selecteren en evalueren van vrijwilligers
- Begeleiden van vrijwilligers naar gezamenlijke doelstellingen
- Organiseren van overlegmomenten met partners en vrijwilligers

4.2.4. Contacten met interne en externe partners

De centrumleider onderhoudt contacten met zowel interne als externe partners teneinde een kwaliteitsvolle dienstverlening aan buurtbewoners en bezoekers van het dienstencentrum aan te bieden. Dit omhelst onder meer:

- Communicatie intern met bestuur, bezoekers, collega's van eigen en andere teams, leidinggevenden, vrijwilligers, stagiairs, werkgroepen, ondersteunende diensten
- Deelname aan samenwerkingsinitiatieven en buurtgericht overleg
- Een helikopterview behouden op alle samenwerkingsverbanden en netwerken en deze ook in kaart brengen
- Actief op zoek gaan naar samenwerkingsverbanden met diverse actoren
- Instaan voor informatie aan de doelgroepen en betrokken partners (sociale diensten, ziekenhuizen, huisartsen, overheidsinstanties, ...)

- Fungeren als aanspreekpunt voor de buurt

4.2.5. Opvolging administratie

De centrumleider volgt de administratieve verrichtingen op en zorgt ervoor dat het lokaal dienstencentrum voldoet aan de erkenningsnormen. Dit omhelst onder meer:

- Opvolging van facturatie aan derden, briefwisseling, verslaggeving, rapportering
- Meewerken aan registratieopdrachten
- Opvolgen van financiële verrichtingen van het lokaal dienstencentrum
- Bemiddelen, advies verstrekken en ondersteuning van administratieve aard

4.2.6. Beleidsdoelstellingen realiseren

De centrumleider geeft vanuit de dagelijkse werkervaring en deskundigheid, mee vorm aan een actieplan en beleid door het uitwerken van voorstellen en het geven van adviezen, zodat de beleidsdoelstellingen van het lokaal dienstencentrum gerealiseerd worden.

Dit omhelst onder meer volgende taken:

- Hij / zij analyseert en speelt relevante signalen uit het werkveld door: preventie-en signaalfunctie
- Hij / zij volgt regionale en algemeen maatschappelijke ontwikkelingen mee op
- Hij / zij is alert voor situaties die het welzijn van de bezoeker of buurtbewoner of een grotere groep mensen in het gedrang kunnen brengen en signaleert deze
- Hij / zij zorgt voor ken- en stuurgetallen om de beleidsopties te ondersteunen

4.2.7. Dagelijkse coördinatie eigen activiteiten

De centrumleider staat in voor de dagelijkse coördinatie van de eigen activiteiten en ziet toe op een kwalitatieve uitvoering ervan. Dit omhelst onder meer volgende taken:

- Hij / zij stelt de planning van de eigen activiteiten op en bepaalt prioriteiten binnen de veelheid van taken
- Hij / zij volgt de procedures op
- Hij / zij rapporteert aan de leidinggevende
- Hij / zij helpt bij de introductie en socialisering van nieuwe partners en vrijwilligers

4.2.8. Eigen professionele ontwikkeling

De centrumleider heeft aandacht voor de eigen professionele ontwikkeling teneinde de expertise op peil te houden. Dit omhelst onder meer volgende taken:

- Hij / zij vraagt naar feedback bij de eigen prestaties
- Hij / zij staat geregeld stil bij eigen functioneren en kent de eigen zwaktes en sterktes
- Hij / zij is bereid om vormingen, trainingen en opleidingen te volgen die relevant zijn voor de functie
- Hij / zij kan nieuwe informatie en ideeën in zich opnemen en effectief toepassen

5. VERWANTSCHAPPEN EN NAUWE BANDEN

5.1. Intern

5.1.1. Sociale dienst van het OCMW

De maatschappelijk werkers van de sociale dienst helpen personen of gezinnen in probleemsituaties. Een maatschappelijk werker zoekt naar een oplossing voor je problemen. Soms moet er doorverwezen worden, maar vaak kunnen de OCMW-diensten zelf helpen. Wanneer je hulp vraagt zal de maatschappelijk werker een sociaal onderzoek verrichten en een sociaal verslag opstellen. Dat wordt voorgelegd aan het bijzonder comité sociale dienst, die over de steunverlening beslist.

Soms wordt de hulpverlening gekoppeld aan bepaalde voorwaarden. Hierover worden duidelijke afspraken gemaakt. Alles wat je vertelt wordt vertrouwelijk behandeld.

5.1.2. Dienst Woon-Zorg

De zorgcoördinator gaat mee op zoek naar de gepaste diensten en / of hulpmiddelen. Wanneer er verschillende diensten aan huis komen, kan er een overleg georganiseerd worden. Dit zorgt voor afstemming van de zorg en een vlotte samenwerking tussen alle diensten. Daarnaast gaat de zorgcoördinator ook na of je kan genieten van de tegemoetkomingen waar je recht op hebt (vb.: tegemoetkomingen hulp aan bejaarden, ...). Ook de aansturing van de vrijwilligersdienst ZOHRA en het woonloket gebeurt vanuit de dienst Woon-Zorg.

5.1.3. Dienstenonderneming West-Vlaamse Scheldestreek

Heb je nood aan huishoudhulp (poetshulp, wassen en strijken, maaltijden voorbereiden, ...), dan kan je terecht bij de dienstenonderneming die hulp aanbiedt via het dienstenchequesysteem.

5.1.4. Dienst vrije tijd

De dienst vrije tijd is met haar verschillende onderdelen (bibliotheek, jeugd, sport, cultuur, toerisme, kunstonderwijs, ...) een belangrijke partner bij het organiseren van activiteiten. Via de aangesloten verenigingen in de verschillende domeinen brengen zij de buurt in contact met het lokaal dienstencentrum.

5.2. Extern

5.2.1. Eerstelijnszone regio Waregem

Eerstelijnszone regio Waregem is opgericht om het werk van de lokale overheid, zorg- en hulpverleners in de regio Waregem beter op elkaar af te stemmen. Zij heeft als doel een effectieve en kwalitatieve eerste lijn te vormen waar de burger centraal staat en die toegankelijk is voor iedereen. De eerstelijnszone heeft ook een zorgraad samengesteld uit vertegenwoordigers van hulp- en zorgverleners, mantelzorgers, lokale besturen, personen die zorg of ondersteuning nodig hebben, vrijwilligers,

De zorgraad van een eerstelijnszone heeft heel wat taken:

- Afstemming organiseren tussen de zorgaanbieders onderling, tussen de zorgaanbieders en andere organisaties, diensten en personen met een meer gespecialiseerd zorgaanbod, alsook tussen de zorgaanbieders en de personen met een zorg- en ondersteuningsnood, mantelzorgers en vrijwilligers.
- Het stimuleren van de interdisciplinaire samenwerking, waaronder ook gegevensdeling, tussen de zorgaanbieders binnen de eerstelijnszones
- Kringwerking stimuleren: het ondersteunen van verenigingen die alle vrijwillig toegetreden zorgaanbieders groeperen die binnen een eerstelijnszone hun beroepsactiviteit uitoefenen.
- Het ondersteunen van de ontwikkeling van het geïntegreerd breed onthaal (GBO) voor wat betreft de afstemming en samenwerking met zorgaanbieders en het

realiseren van een maximale rechtentoekenning en toegang tot diensten en voorzieningen

- Het aanleveren van gegevens voor de Sociale Kaart

5.2.2. Groep Ubuntu

Groep Ubuntu ondersteunt mensen met een beperking in de regio Zuid-West-Vlaanderen en Zuid-Oost-Vlaanderen. Kinderen en jongeren met een beperking of een vermoeden van een beperking kunnen begeleid worden door het mobiel team regio Avelgem – Waregem. Deze begeleiding kan bestaan uit huiswerkbegeleiding, contacten met school of diensten, opvoedingsondersteuning, vrijetijdsinvulling, administratieve hulp, gezondheidszorg, Op het grondgebied Avelgem is tevens het Ganzenhof gelegen. Het hoevekaffee Ganzenhof is belevingscafé dat uitgebaat wordt door mensen met een beperking en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Een leuke ontmoetingsplaats waar je iets kunt eten en drinken. Daarnaast vinden we ook Villa Madiba terug. Mensen met een intensieve zorgvraag kunnen terecht in Villa Madiba. Er wonen zowel mensen met een verstandelijke beperking als mensen met een niet-aangeboren hersenletsel.

5.2.3. Wit-Gele Kruis

Het Wit-Gele kruis is een organisatie voor thuisverpleging die provinciaal georganiseerd is met een overkoepelende federatie. Naast de verpleegkundige zorg krijgt de thuisverpleegkundige meer en meer een preventieve en adviserende rol. Zowel de patiënt als de mantelzorger hebben inspraak in de zorg. Er wordt gestreefd naar kwaliteitsvolle zorg. De regionale zetel is in Avelgem gevestigd.

5.2.4. WZC Sint-Vincentius

Woonzorgcentrum Sint-Vincentius biedt een permanent verblijf aan bejaarden die omwille van ernstige en blijvende fysieke afhankelijkheid of dementie continu passende zorg en begeleiding nodig hebben. Wij willen dat u zich echt thuis voelt, dat u de meest kwetsbare fase van uw leven aangenaam en zinvol kunt doorbrengen in een gemoedelijke, respectvolle omgeving. Wij bieden 'brede zorg', niet alleen aan u, maar ook aan uw familie, vrienden, mantelzorgers en vrijwilligers. Deze zijn steeds welkom in uw nieuwe woonst. U kunt zowel overdag als 's nachts een beroep doen op professionele, kwaliteitsvolle zorg-en dienstverlening.

5.2.5. WZH Ter Meersch

Woonzorghuis Ter Meersch biedt woongelegenheid en zorgverlening aan personen vanaf 65 jaar die niet langer thuis kunnen wonen omwille van psychische en / of medische redenen. De bewoners kunnen er op hun ritme een huishouden vormen met de medebewoners.

Gekwalificeerde, enthousiaste medewerkers stemmen de zorg af op de veranderende noden van de bewoners en garanderen geborgenheid. De aangeboden hulp- en zorgverlening richt zich tot de totale persoon, met respect voor wensen en verwachtingen van de bewoner. Op die manier wordt een zo persoonlijk mogelijk verblijf aangeboden. Niet alleen de bewoners verdienen de nodige aandacht. Ook iedereen uit de omgeving van de bewoners wordt actief betrokken bij het leven in het woonzorghuis.

5.2.6. Seniorenraad

De seniorenraad is een adviserend, coördinerend en stimulerend orgaan dat als erkende woordvoerder van alle Avelgemse senioren optreedt. De adviesraad helpt het gemeentelijk beleid en adviseert in de ontwikkeling en uitwerking van een aangepast seniorenbeleid en dit via een degelijk onderbouwd seniorenbeleidsplan.

5.2.7. Huis van het Kind Avelgem

Het Huis van het Kind Avelgem is een samenwerking tussen 24 aangesloten partners die werken met én voor kinderen en jongeren van 0 tot 25 jaar (Avelgemse basisscholen, bibliotheek, CAW Zuid-West-Vlaanderen, centrum voor kinderzorg en gezinsondersteuning Glorieux, CLB GO Oudenaarde, Gezinsbond Avelgem, groep Ubuntu, Huisarts, Kind en Gezin, Wiegwijs, Kinderopvang, Avelgemse kleuterscholen, LOGO Leieland, SAAMO, sociaal huis, Vrij centrum voor leerlingenbegeleiding Weimeersen, de Avelgemse secundaire scholen, jeugdhuis Krak, Chiro).

Huis van het Kind Avelgem zet in op:

- opvoeden en organiseert boeiende info-avonden rond opvoeden voor alle Avelgemse gezinnen. Je kan terecht bij een medewerker met al je vragen rond opvoeden. Hij / zij verwijst je dan eventueel door naar de betrokken organisatie
- ontmoeting tussen de gezinnen van Avelgem met kinderen van 0 tot 12 jaar

- een brugfiguur die de brug maakt tussen een gezin, school, diensten en ondersteunt het gezin met vragen rond vrije tijd, school en administratie
- vervoer naar de verschillende speelpleinwerkingen tijdens de Paas- en grote vakantie voor gezinnen met specifieke noden
- de pamperbank
- kinderopvang
- gezondheidszorg voor ouders met kinderen van 0 tot en met 2 jaar.
- samenwerking tussen de verschillende partners
- mentaal welzijn van jongeren door gerichte acties (bv.: vorming, warme William-wandeling, ...) te organiseren voor jongeren

5.2.8. Socio-culturele verenigingen

De verschillende socio-culturele verenigingen in Avelgem (vb. ouderenverenigingen, jeugdbewegingen, buurtcomités, ...) vertegenwoordigen de inwoners van Avelgem. Zij brengen de buurt in contact met het lokaal dienstencentrum.

5.2.9. Logo Leieland

Een Logo (lokaal gezondheidsoverleg) streeft binnen haar werkingsgebied en daar waar haar samenwerking met preventieorganisaties een meerwaarde heeft naar de realisatie van de Vlaamse gezondheidsdoelstellingen. Logo Leieland wil de gezondheid van alle mensen in haar werkingsgebied bevorderen zodat dit bijdraagt tot meer levenskwaliteit en gezonde levensjaren. Het lokaal dienstencentrum ondersteunt de initiatieven die vanuit Logo worden opgezet (bv.: dikke darmkankermaand, borstkankermaand, ...) en Logo ondersteunt, waar mogelijk, de initiatieven van het lokaal dienstencentrum.

6. CODE VOOR GOED BESTUUR

6.1. Deontologische code

De raad voor maatschappelijk welzijn keurde een deontologische code voor het personeel goed.

De deontologische code geeft ons handvaten voor de uitoefening van onze functie op een integere manier en moet bijdragen tot een goede werking van de organisatie.

De organisatiewaarden vormen de basis van de deontologische code.

De organisatiewaarden zijn:

- Klantgerichtheid
- Toegankelijkheid
- Betrouwbaarheid
- Betrokkenheid

6.1.1. Klantgerichtheid

Dienstverlening is de kerntaak van onze organisatie. We treden naar buiten als één organisatie met een duidelijke identiteit en uitstraling. We bieden onze dienstverlening op een klantgerichte manier aan. Hoffelijkheid, luisterbereidheid, respect en efficiëntie zijn daarbij belangrijke aandachtspunten. We hebben een klant- en oplossingsgerichte attitude waarbij we de klant helpen op een vlotte, vriendelijke manier binnen een aanvaardbare tijdspanne. We denken vanuit de verwachtingen en de noden van de klant en niet vanuit onze eigen interne logica. We zorgen ervoor dat de dienstverlening van onze dienst gegarandeerd is.

Het is belangrijk om een evenwicht te vinden tussen enerzijds flexibiliteit t.o.v. de burger en anderzijds een efficiënte interne werking met een duidelijk kader (vb.: vaste openingsuren, burger richting gepaste kanaal sturen, ...)

6.1.2. Toegankelijkheid

We zijn als toegankelijke organisatie bereikbaar via verschillende kanalen, zowel fysiek als digitaal. Burgers kunnen beroep doen op onze dienstverlening via het kanaal dat zij prefereren. We engageren ons om ook de minder digitaalvaardige klant wegwijs te maken. We zorgen ervoor dat onze dienstverlening laagdrempelig en begrijpelijk is.

6.1.3. Betrouwbaarheid

Een soepele, maar efficiënte werking en een professionele uitstraling zijn alleen maar mogelijk als ieder personeelslid correct handelt bij zijn of haar taakuitvoering. We communiceren met de leidinggevende en de collega's over de lopende projecten en kijken waar we hulp kunnen bieden. Dat houdt eerlijkheid in en ook respect in de omgang met anderen. We zijn open en transparant voor anderen.

6.1.4. *Betrokkenheid*

Als personeelslid voelen we ons verbonden met de organisatie en het werk dat we verrichten.

Hierbij leveren we voldoende inspanningen om de doelen te behalen die de organisatie vooropstelt waarbij we steeds onze verantwoordelijkheden opnemen.

We zetten ons ten volle in om de doelstellingen te realiseren waarbij we politiek neutraal handelen en voeren deze uit op een collegiale, efficiënte en plichtsbewuste manier. We brengen ons eigen gedrag in lijn met de cultuur, behoeften, prioriteiten en doelen van de organisatie.

De deontologische code is ook terug te vinden op de website van Avelgem:

<https://www.avelgem.be/personeel>

6.2. Missie en visie

Het lokaal dienstencentrum is een ontmoetingsplaats waar alle Avelgemnaars, maar in het bijzonder personen met een beginnende zorgbehoefte, welkom zijn. Er wordt daarnaast extra aandacht besteed aan sociale netwerking én preventie van vereenzaming. Het lokaal dienstencentrum stelt zich neutraal op, heeft respect voor de diversiteit van de gebruikers én is een centraal aanspreekpunt binnen de gemeente.

Het lokaal dienstencentrum beoogt het welzijn, de levenskwaliteit en de zelfredzaamheid te bevorderen of te ondersteunen. Dit door het organiseren van informatieve, recreatieve en algemeen vormende activiteiten waarbij 'ontmoeting met anderen' steeds centraal staat. Er wordt daarnaast een brede waaier van diensten aangeboden, hetzij in het lokaal dienstencentrum zelf of in samenwerking met diensten van verschillende welzijns- en zorgaanbieders. Het lokaal dienstencentrum heeft ook een doorverwijs-, informatie- en coördinatiefunctie te vervullen. We bereiken dit alles door een gevarieerd, toegankelijk, kwalitatief en betaalbaar aanbod aan te reiken en door voldoende bereikbaar te zijn. Overleg en samenwerking met andere stakeholders zijn hierbij essentieel.

Het lokaal dienstencentrum dient dit alles te verwezenlijken in een aangename en ontspannen sfeer. De ervaren en gemotiveerde medewerkers en vrijwilligers maken dan ook het verschil.

6.3. Duidelijke bepalingen over bevoegdheden, taakafbakening, rechten en plichten, voorwaarden, samenstelling van de algemene vergadering, raad van bestuur, adviserende comités, directie en andere organen

Het lokaal dienstencentrum Avelgem maakt deel uit van de dienstverlening vanuit het OCMW Avelgem. De organisatie van het lokaal dienstencentrum wordt aangestuurd binnen de gevestigde organen: raad voor maatschappelijk welzijn, vast bureau en bijzonder comité sociale dienst.

6.3.1. Raad voor maatschappelijk welzijn

De raad voor maatschappelijk welzijn bestaat uit dezelfde leden als de gemeenteraad. De raad bepaalt het beleid en stelt de reglementen vast. Onder andere het meerjarenplan, het budget, de jaarrekening, het organogram en de personeelsformatie worden door de raad vastgelegd.

6.3.2. Vast bureau

Het vast bureau in Avelgem bestaat uit de algemeen directeur, de adjunct-algemeen directeur, een voorzitter, namelijk de burgemeester en het schepencollege.

Een kerntaak van het vast bureau is de uitvoering van de beslissingen van de raad voor maatschappelijk welzijn.

6.3.3. Bijzonder comité sociale dienst

Het bijzonder comité sociale dienst komt om de 3 weken samen. Dit beleidsorgaan staat in voor het behandelen van individuele steundossiers en beslissingen rond maatschappelijke integratie.

6.3.4. Adjunct-algemeen directeur

In de afdeling Welzijn & Zorg wordt de 'zachte' maatschappelijke dienstverlening van gemeente en OCMW geclusterd. De focus van deze afdeling ligt vooral op de dienstverlening m.b.t. welzijn en zorg. De afdeling Welzijn & Zorg wordt aangestuurd door de adjunct-algemeen directeur en bestaat uit volgende afdelingen: sociaal huis, en Residentiële zorg (woonzorghuis en assistentiewoningen). De adjunct-algemeen directeur zal instaan voor de aansturing en coördinatie van de afdeling Welzijn & Zorg.

Zijn/haar takenpakket omvat o.m.:

- De coördinatie en leiding van de sociale dienstverlening van de gemeente en het OCMW

- Het ondersteunen van medewerkers door advies, informatie, overleg, teamvergadering, coaching en supervisie
- De afstemming aanbod en beleid tussen de diensten binnen de afdeling Welzijn & Zorg
- Het bevorderen van samenwerking en communicatie tussen de diensten binnen de afdeling Welzijn & Zorg en externe partners (binnen of buiten het sociaal huis)
- De opvolging en aansturing van het algemeen lokaal sociaal beleid: het welzijnsbeleid
- Verantwoordelijk voor opmaak, voorbereiding, uitvoering, opvolging van de beleidsdoelstellingen van de afdeling Welzijn & Zorg
- Fungeren als schakel tussen beleid en uitvoering en vertegenwoordiger van diensten binnen afdeling Welzijn & Zorg in het managementteam
- De ondersteuning van de algemeen directeur m.b.t. dossiers en projecten binnen het OCMW
- ...

6.3.5. Diensthoofd sociaal huis

De dienstverlening binnen het luik sociaal huis richt zich tot iedere inwoner van Avelgem met een woon-zorg- of welzijnsvraag. Het kan gaan over ondersteuning bij opvoeding van kinderen en gezinsbegeleiding (bv. via Huis van het Kind, babbelhoek, kookactiviteit, ...) tot het organiseren van ondersteuning (aan huis) voor zorgbehoevende ouderen (vb. warme maaltijden, zorgnetwerk ZOHRA, lokaal dienstencentrum, dorpsrestaurant, inschrijving woonzorgcentra, hulp bij boodschappen, tegemoetkoming hulp aan bejaarden, ...). Deze dienst behandelt ook alle vragen i.v.m. wonen (woonloket, inschrijvingen sociale huisvesting, huurproblemen, aanvragen renovatie- en energiepremies, opvolging volkstuinen, ...). Verder wordt er ook financiële steun gegeven (leefloon, voorschotten op uitkering, medische kosten, ...), tewerkstelling en activering, LOI (lokaal opvanginitiatief), schuldhulpverlening (budgetbeheer, begeleiding, collectieve schuldenregeling,...), thuisbegeleiding, voedselbank, De dienst staat onder directe leiding van het diensthoofd sociaal huis.

Zijn/haar takenpakket omvat o.m.:

- Verantwoordelijk voor de informatiedoorstroming
- Werkplanning (verlofregeling, beurtrol intake, vorming, ...)

- Werkverdeling van de collega's (dossierbehandeling, bijwonen van externe vergaderingen, ...)
- Individuele ondersteuning van de personeelsleden van de dienst
- Stimuleren, ondersteunen en coördineren van de professionele samenwerkingsrelaties van de medewerkers met de hulpverleners, instanties en organisaties buiten het OCMW
- Opvolgen van de wetgeving die belangrijk is voor de diensten
- Bundelen van cijfermateriaal en cliëntgegevens voor diverse jaarverslagen en erkenningen van de dienst
- Verantwoordelijk voor de voorbereiding en opvolging van de vergadering van de diensten:
 - o Teamoverleg
 - o Voorafgaande bespreking met schepen van Welzijn en adjunct algemeen directeur
 - o Opvolging uitvoering beslissingen comité en andere vergaderingen
 - o Opvolging externe vergaderingen die verband houden met de geboden dienstverlening

6.3.6. Centrumleider lokaal dienstencentrum

De leiding van het lokaal dienstencentrum wordt opgenomen door een centrumleider die minimum voor 0,5 VTE wordt aangesteld. De centrumleider coördineert en leidt de volledige dagelijkse werking van het lokaal dienstencentrum. Hij / zij werkt samen met vrijwilligers en nevenorganisaties ten einde een optimale werking voor het dienstencentrum te realiseren, zodat bezoekers en buurtbewoners zo lang mogelijk optimaal zelfstandig kunnen functioneren in hun thuissituatie.

6.3.7. Adviserende comités

6.3.7.1. Stuurgroep lokaal dienstencentrum

In de stuurgroep worden verschillende welzijnsactoren vertegenwoordigd die actief zijn op het grondgebied van Avelgem (sociaal huis, Woon-en zorgcentrum Sint-Vincentius, Woonzorghuis Ter Meersch, Groep Ubuntu, Wit-Gele Kruis, ...). Deze stuurgroep staat in voor een kwalitatieve werking van het lokaal dienstencentrum die afgestemd is op de diverse zorgnaden in Avelgem en staat

daarnaast in voor de realisatie van buurtgerichte zorg. De stuurgroep is sedert 1 juni 2021 opgericht en komt systematisch samen.

6.3.7.2. Centrumadviesraad

Om de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren is inspraak van verschillende stakeholders belangrijk. De centrumadviesraad heeft als opdracht op eigen initiatief of op verzoek van de centrumleider advies over te brengen over de algemene werking van het lokaal dienstencentrum (lopende meerjarenplan). Dat houdt in dat zij een evaluatie kunnen geven over het activiteitenprogramma, over alle vormen van dienstverlening die ingericht of verstrekt worden en kennis nemen van het jaarverslag. De centrumadviesraad vergadert minstens 2 maal per jaar.

6.4. Maatregelen rond transparantie van de structuur, de kwaliteit en het prijsbeleid

Vanuit de structuur worden voldoende maatregelen genomen omtrent de transparantie van structuur, de kwaliteit en het prijsbeleid.

6.4.1. Structuur

Alle relevante beleidsdocumenten worden openbaar gepubliceerd op de website van Avelgem: (<https://www.avelgem.be/beleidsplannen>): meerjarenplan, jaarrekening, jaarverslag, budget en budgetwijzigingen, Naar aanleiding van de opmaak van de doelstellingenrealisatie en jaarrekening wordt er een bijkomend operationele verslaggeving gemaakt over het afgelopen werkingsjaar. In dit jaarverslag worden de eenheden van prestaties en statistische gegevens verwerkt in een voor het grote publiek leesbaar document (<https://www.avelgem.be/jaarverslag>)

6.4.2. Kwaliteit

Het lokaal dienstencentrum wenst door middel van goed gestructureerde processen en procedures succesvol te werken aan kwaliteitsverbetering en –bewaking. Om dit te kunnen realiseren wordt een kwaliteitsvolle cultuur ontwikkeld waardoor zowel de medewerkers, de vrijwilligers en de gebruikers tevreden zijn. De centrumleider registreert en onderzoekt alle klachten, meldingen en suggesties.

Het lokaal dienstencentrum zorgt voor de opmaak van:

- Een jaarlijkse kwaliteitsplanning

- Een tweejaarlijkse zelfevaluatie
- De vereiste buurtanalyse
- Driejaarlijkse tevredenheidsmetingen

Deze elementen zullen dan ook terug te vinden doorheen de verschillende delen van het kwaliteitshandboek dat in voorbereiding is.

6.4.3. Prijsbeleid

De prijzen voor de dienstverlening worden vastgelegd door het Vast Bureau. De prijzen voor de activiteiten zijn kostendekkend, tenzij anders beslist.

Het is vooral de bedoeling dat de doelgroep kan deelnemen aan de activiteiten en daarom worden volgende acties ondernomen:

- Gratis of kostendekkend
- Informeren over en promoten van ondersteunende projecten zoals UIT-pas, ... i.s.m. het sociaal huis.
- Actief op zoek gaan naar samenwerkingsverbanden om de kosten van de activiteiten voor de doelgroep zo laag mogelijk te houden.

6.5. Wijze waarop stakeholders betrokken worden

6.5.1. Gebruikers

Het lokaal dienstencentrum is een ontmoetingsplaats voor alle inwoners van Avelgem, waar wordt gezorgd voor informatie, recreatie, vorming en dienstverlening.

De deuren staan open voor iedereen ongeacht leeftijd, achtergrond, religie, interesses, mogelijkheden en beperkingen.

6.5.1.1. Adviesmoment

Er zal minstens 2 keer per jaar een adviesmoment georganiseerd worden. Tijdens deze adviesmomenten is er een vertegenwoordiging voorzien van gebruikers, vrijwilligers, lokale ouderenverenigingen en de lokale ouderenadviesraad. Ze geven advies over het lopende meerjarenplan en evalueren de algemene werking van het lokaal dienstencentrum.

6.5.1.2. Tevredenheidsmeting

Op verschillende momenten (minimaal om de drie jaar) wordt de werking en het actueel aanbod van het dienstencentrum geëvalueerd d.m.v. een tevredenheidsmeting bij de gebruikers. Hieruit worden aanbevelingen geformuleerd over vb.: nieuwe activiteiten / cursussen,

6.5.2. Medewerkers

Onder medewerkers verstaan we zowel professionele medewerkers als vrijwilligers. Iedere medewerker is een aanspreekpunt van het lokaal dienstencentrum. Indien nodig verwijzen ze door naar de centrumleider of andere instantie om de bezoeker, buurtbewoner, gebruiker, ... zo goed mogelijk te helpen. Met zowel de vrijwilligers als de professionele medewerkers worden er op regelmatige basis overlegmomenten gecreëerd.

6.5.3. Toezichthoudende overheid

Het lokaal dienstencentrum rapporteert alle door de toezichthoudende overheid gevraagde gegevens binnen de daartoe opgelegde termijnen.

7. BIJLAGEN

7.1. Bijlage 1: Plan van de gemeente en locatie lokaal dienstencentrum

7.2. Bijlage 2: Stappenplan

7.3. Bijlage 3: Financieel plan

7.4. Bijlage 4: Grondplan gelijkvloers – zolderverdieping – gevels en sneden

7.5. Bijlage 5: Rechtsgeldige beslissing om de erkenning aan te vragen en het lokaal dienstencentrum uit te baten

7.6. Bijlage 6: Samenwerkingsovereenkomsten LOGO, BIZ

7.7. Bijlage 7: Verklaring over de brandveiligheid in ouderenvoorzieningen, centra voor herstel en lokale dienstencentra