

VERSLAG 3 JAAR WERKING



MEI 2012

Beste lezer,

Op zaterdag 9 mei 2009 opende in de gerestaureerde kasteelhoeve in het Jan van Ruusbroecpark het 'Sociaal Huis' de deuren.

Vandaag bezorgen we u, na 3 jaar werking en meer dan 5000 geregistreeerde vragen, een overzicht van wat er zoal 'te beleven' viel.

We kijken er alvast naar uit om ook in de volgende maanden samen met u verder aan Wel-Zijn te werken.

**Els Uytterhoeven
Schepen**

**Wilfried Van Raemdonck
OCMW-voorzitter**

vinden
samen
de we
juiste weg

SITUERING:

In het Lokaal Sociaal Beleidsplan van de gemeente Hoeilaart lezen we:

Het decreet lokaal sociaal beleid legt op dat het lokaal bestuur een Sociaal Huis realiseert om de doelstellingen van het lokaal sociaal beleid te bereiken, zijnde de maximale toegankelijkheid van de sociale dienstverlening voor elke burger en het optimale bereik van de beoogde doelgroep.

Daartoe heeft het Sociaal Huis volgende opdrachten:

- ❖ informatie verstrekken over onder meer de mogelijke opvang- en hulpvormen en bestaande voorzieningen die opvang en hulp aanbieden op het lokale en regionale niveau
- ❖ een loketfunctie, die minimaal wordt verwezenlijkt door het tot stand brengen van een gezamenlijk loket dat op een geïntegreerde wijze toegang verschaft tot de sociale dienstverlening van het lokaal bestuur (OCMW en gemeente)
- ❖ een doorverwijsfunctie, die tot stand wordt gebracht door een ruime samenwerking met lokale actoren

Volgens het decreet lokaal sociaal beleid moest dit gerealiseerd zijn tegen 1 januari 2007. Hoeilaart bekwam uitstel voor de realisatie van het Sociaal Huis tot maximaal 22 mei 2009.

Uit de omgevings- en SWOT-analyses die gemaakt werden bij de opmaak van het lokaal sociaal beleidsplan (LSB-plan) bleek dat het voor een burger steeds moeilijker wordt om zijn weg te vinden in de dienstverlening die wordt aangeboden door de vele sociale actoren, publiek en privé. Niet alleen zijn de noden complexer geworden, maar ook het aanbod van de hulpverlening is vaak niet voldoende gekend en niet doorzichtig genoeg voor degenen die een (hulp)vraag hebben.

Dit bracht ons tot de laatste strategische doelstelling in het LSB-plan:

De sociale hulpverlening moet zo laagdrempelig mogelijk worden gemaakt en op een kwaliteitsvolle manier worden aangeboden aan de inwoners. Ten laatste tegen 22 mei 2009 wordt er een Sociaal Huis gerealiseerd in de gemeente Hoeilaart.

De nieuwe gemeentelijke dienst Sociaal Beleid (2008) kreeg vrij snel de opdracht een voorstel te formuleren om binnen het concept 'Sociaal Huis' een gezamenlijk loket tot stand te brengen, dat op geïntegreerde wijze toegang verschaft tot de sociale dienstverlening van het lokaal bestuur (zowel OCMW als gemeente). Aangezien binnen het decreet lokaal sociaal beleid geen specifieke voorwaarden vastgelegd waren i.v.m. de concrete realisatie van het Sociaal Huis werd vooral gekeken naar de plaatselijke wensen en mogelijkheden. Een werktekst 'Sociaal Huis' vormde in de zomer van 2008 de basis voor het opstarten van een overleg tussen gemeente en OCMW op verschillende niveaus met als doel de realisatie van een Sociaal Huis binnen de vooropgestelde termijn.

Aangezien de kans zich voordeed om de 2 resterende lokalen in de kasteelhoeve die nog niet direct een bestemming kregen te gebruiken voor huisvesting van de dienst sociaal beleid werd er verder gedacht rond de realisatie van een fysiek loket: een Sociaal Huis dat vlot bereikbaar zou worden voor alle Hoeilanders. Het werd mogelijk om deze locatie te benutten die centraal gelegen is in de gemeente, vlakbij de andere gemeentelijke diensten en met de mogelijkheid om een permanentie te organiseren van het OCMW en de gemeentelijke dienst sociaal beleid binnen dezelfde infrastructuur.

Het 'sociaal loket', zoals dit bij aanvang genoemd werd, zou bestaan uit een balie waar de baliemedewerker de vragen eerst opvangt, ze in de mate van het mogelijke beantwoordt en indien nodig verder doorverwijst naar de aangewezen dienst (maatschappelijk werker van het OCMW of andere diensten). Omdat ernaar gestreefd wordt ons met deze dienstverlening zeker niet enkel te richten op de kansarme doelgroepen binnen de gemeente maar wel de brede bevolking met 'sociale vragen' te bereiken, werd ervoor geopteerd de naam 'loket' (met een eerder negatieve bijklank) te vervangen door 'Sociaal Huis'. In tegenstelling tot de meeste gemeenten in Vlaanderen werd het OCMW niet 'omgevormd' tot Sociaal Huis, maar werd wel een permanentie van de sociale dienst van het OCMW gerealiseerd in het Sociaal Huis.

UITGANGSPUNTEN:

Zoals decretaal bepaald, steunt de verdere uitbouw van het Sociaal Huis in onze gemeente op 3 peilers:

- Maximale toegankelijkheid van de dienstverlening
- Voor elke burger en een optimaal bereik van de beoogde doelgroep
- Minimaal een informatie-, loket- en doorverwijsfunctie

Het is hierbij noodzakelijk verder te kunnen bouwen op:

- de bestaande lokale dynamiek die aanwezig is binnen zowel de gemeentelijke als de OCMW-werking
- de toekomstvisie van het bestuur op het lokaal sociaal beleid.

Een *goede samenwerking tussen gemeente en OCMW* met gerichte doorverwijzing (ook naar derden) is een basisvoorwaarde voor de goede werking van het Sociaal Huis en de dienstverlening ervan. Het was in een eerste fase dan ook belangrijk dat minimaal de sociale dienstverlening van gemeente en OCMW op elkaar afgestemd werden.

In het Lokaal Sociaal Beleidsplan komen de taakverdeling en werkafspraken tussen gemeente en OCMW aan bod met het oog op de realisatie van een lokaal geïntegreerd welzijnsbeleid. Met het vooruitzicht op de huisvesting van de volledige OCMW-administratie in de kasteelhoeve in de toekomst (eind 2012), lijkt het nuttig om nog meer structureel overleg te plegen met de verschillende betrokken actoren. Op die manier zal er nog meer kennis over mekaars dienstverlening en initiatieven gedeeld kunnen worden en kunnen aanvullende initiatieven, indien wenselijk, vorm krijgen.

Aangezien het Sociaal Huis waarschijnlijk als eerste contactpunt zal blijven fungeren, is het belangrijk dat alle medewerkers goed op de hoogte zijn van de verschillende aspecten in de dienstverlening van beide lokale besturen die er aan bod (kunnen) komen. De baliemedewerker vormt in het geheel een belangrijke schakel aangezien deze persoon meestal de permanentie verzekert en de eerste vragen opvangt. Ook voor alle andere medewerkers die mee de permanentie verzekeren, zal het in de toekomst nog meer nodig zijn om de noodzakelijke basiskennis regelmatig bij te schaven aangezien er toch regelmatig wijzigingen, nieuwigheden,... doorgevoerd worden.

Het Sociaal Huis wil zich in de toekomst nog meer richten naar mensen die niet weten waar ze met hun vraag terecht kunnen. Nog al te vaak stellen we ook zelf vast dat heel wat burgers vaak niet weten dat ze misschien recht hebben op bepaalde diensten, voordelen,...

Het Sociaal Huis wil daarom *vlot bereikbaar* zijn en op een *laagdrempelige* manier verder helpen bij de oriëntatie in welzijnslandschap (welke hulp en ondersteuning bestaat er en waar heb ik recht op) maar ook trachten om mensen verder te helpen die niet direct weten waar naartoe binnen bijvoorbeeld de gemeentelijke administratie. Door de samenwerking tussen gemeente en OCMW wordt de dienstverlening op termijn niet alleen verbreed maar zeker ook

versterkt en wordt het nog meer mogelijk de doelgroep (algemeen of specifiek) te bereiken. Men zal niet noodzakelijk een 'effectief' dossier moeten openen bij de sociale dienst van het OCMW om verder geholpen te worden, het moet ook mogelijk blijven om gewoon beroep te doen op de vakkennis van de maatschappelijk werkers, baliedmedewerker, administratie,...

Daarnaast blijven de bestaande welzijnsorganisaties (mutualiteiten, caw,...) uiteraard rechtstreeks toegankelijk, al dan niet na doorverwijziging vanuit het Sociaal Huis. Een goede wisselwerking en uitwisseling van allerhande informatie tussen Sociaal Huis en andere organisaties laat toe de burgers maximaal te informeren. Zo behoudt het Sociaal Huis ook een plaats binnen bestaande en nieuwe *netwerken* in het sociaal landschap. Indien mogelijk zetten we met externe organisaties een samenwerking op om de dienstverlening nog verder uit te breiden, vb. door de organisatie van permanenties van deze actoren in het Sociaal Huis. Door onze aanwezigheid op infomomenten, overlegvergaderingen, opendeurdagen,... bij en met verschillende organisaties en diensten blijven we ook op de hoogte van wat er reilt en zeilt op vlak van welzijn in de brede buurt.

Het Sociaal Huis moet op termijn nog meer *een middel, een instrument* zijn om een aantal doelstellingen uit het lokaal sociaal beleid(splan) te realiseren. Met de realisatie van het Sociaal Huis in de huidige vorm werd een extra dynamiek gegeven om niet alleen het lokaal sociaal beleid nog meer te gaan afstemmen op OCMW-beleidsopties en andere beleidsdomeinen maar werd ook een extra middel gevonden om mensen nog dichter bij projecten binnen het lokaal sociaal beleid te brengen.

Lokale mandatarissen dienen er zich bewust van te zijn dat het sociale aspect ook binnen hun beleidsdomeinen niet vergeten mag worden en van belang is bij de uitvoering van de beleidsdoelstellingen die bepaald werden. Het Sociaal Huis kan hierbij een brugfunctie vervullen of een instrument zijn om burgers makkelijker hun weg te laten vinden binnen de dienstverlening.

Daar waar het OCMW in de meeste gevallen werkt rond (individuele) hulpverlening en hierin ook een belangrijke coördinerende rol vervult, zal het gemeentebestuur in de toekomst verder werken aan een breed en geïntegreerd beleid voor welzijn en sociale zaken. Bij beleidsbeslissingen zal ook rekening gehouden moeten worden met de welzijnseffecten voor de inwoners. Met respect voor elkaars werking en specifieke taken, werken we samen aan een geïntegreerd welzijnsbeleid waarbij het Sociaal Huis intussen een onmisbare schakel en factor is geworden voor de burger.

WERKING VAN HET SOCIAAL HUIS

Sinds de officiële opening op 9 mei 2009 werd er dagelijks een registratie gedaan van bezoekers met een effectieve vraag voor het Sociaal Huis (*vragen als 'waar bevindt zich de dienst....' werden niet meegerekend omdat mensen hier eigenlijk wel weten waar ze naartoe willen met hun vraag*).

Bij de interpretatie van de cijfers is het belangrijk te weten dat een aantal regelmatig weerkerende aspecten uit de dienstverlening slechts 1 keer per dag geregistreerd worden. Deze cijfers worden apart weergegeven in het overzicht: inschrijvingen voor het dorpsrestaurant worden per inschrijvingsdag (10 dagen per maand sinds 2011) 1 keer algemeen geregistreerd om geen vertekend beeld te krijgen. Dat is ook zo voor het afhalen van buskaarten. Concreet zijn er intussen dus al heel wat meer bezoekers over de vloer geweest.

Ook de vragen die eigenlijk specifiek bedoeld zijn voor de beleidsmedewerker van het Glazen Huis worden nog niet zo lang volledig geregistreerd. Hier komen we later nog op terug.

Aantal bezoekers

Na 1 volledig jaar werking telden we 1255 geregistreerde vragen. Dat aantal is meer dan verviervoudigd op 3 jaar. Op 11 mei 2012 stond de teller immers op 5397 bezoekers. Dit aantal overstijgt de verwachtingen die aanvankelijk geformuleerd waren. De cijfers bevestigen zeker het vermoeden dat mensen vaak niet weten waar ze met hun vraag, probleem,... terecht kunnen en daar willen we met het Sociaal Huis nog steeds proberen een antwoord op te vinden. Zoals uit de cijfers blijkt, kunnen we wel stellen dat de Hoeilander stilaan de weg naar het Sociaal Huis vindt. We zijn er ons ook van bewust dat er nog heel wat burgers zijn die niet direct weten dat er een Sociaal Huis is of waarvoor ze daar terecht kunnen. Dat blijkt onder meer uit de reacties en vragen die we regelmatig opvangen wanneer het Sociaal Huis ergens ter sprake komt, toelichting wordt gegeven bij bepaalde dienstverlening,...

Het blijft dan ook zeker belangrijk om het Sociaal Huis te blijven 'in beeld brengen' en te trachten zo veel mogelijk zichtbaar 'naar buiten te komen' wanneer de kans zich voordoet. Op die manier kunnen nog meer mensen aangesproken en op de hoogte gebracht worden van de verschillende diensten die aangeboden worden.

Het aantal bezoekers blijft stijgen. Sinds de start van het Sociaal Huis is het gemiddeld aantal bezoekers per week zowat verdubbeld: van 21,5 per week in 2009 naar 43,6 in 2011 en 56,7 tot 11/05 in 2012. Dit heeft uiteraard een weerslag op het takenpakket van de baliemedewerker wiens tijdsbesteding rond ondersteuning van de Dienst Sociaal Beleid en OCMW toch gewijzigd werd. Daar waar er aanvankelijk nog redelijk veel ruimte bleef om ondersteunende (vooral administratieve en logistieke) taken uit te voeren, is die tijd nu ingeperkt. In geval van afwezigheid van deze medewerker, is het ook noodzakelijk geworden dat de medewerker sociaal beleid de permanentie mee verzekert in het Sociaal Huis samen

met een maatschappelijk werker. Slechts uitzonderlijk (vb. vanaf 11uur op de dagen van het dorpsrestaurant) is enkel de maatschappelijk werker van het OCMW aanwezig in het Sociaal Huis.

Mensen die hier in de namiddag langskomen worden ook effectief verder geholpen in de mate van het mogelijke. Op dat moment is er immers geen permanentie van de sociale dienst van het OCMW meer. Het gaat intussen om een kleine 350 registraties ivm vragen die onmiddellijk behandeld werden.

Het afschaffen van de wekelijkse avondpermanentie vanaf 01/01/2010 heeft geen nadeel betekend voor de burgers. De meeste bezoekers die geregistreerd werden in de categorie 'avond' kwamen immers over de vloer tussen 16u en 17.30u wanneer er meestal nog iemand aanwezig was op de dienst sociaal beleid. Het merendeel van de geregistreerde vragen 's avonds kon ook telefonisch beantwoord worden.

Een paar mensen werden na afspraak verder geholpen na 17.30u of hadden een afspraak met een maatschappelijk werker van het OCMW. In totaal gaat het hier om slechts 40 registraties tot eind 2011.

Het voorbije jaar maakte de baliemedewerker nog wel regelmatig een afspraak in de namiddag of na 16uur met mensen die een pensioenaanvraag wensten in te dienen. Aangezien het wenselijk is hiervoor ook de nodige tijd te voorzien wordt geprobeerd dit te regelen buiten de gewone openingsuren van het Sociaal Huis omdat het dan te druk is.

Wanneer we kijken naar de verdeling volgens weekdays zijn er geen grote verschillen op te merken. Maandag en dinsdag zijn iets drukker dan de andere dagen van de week maar het verschil is klein.

	2009 - opening op 9 mei/ registraties vanaf 11 mei	2010	2011	2012 (cijfers tot en met week 11/05/2012)	TOTAAL	%
<i>totaal aantal bezoekers</i>	732	1320	2267	1078	5397	100%
<i>gemiddeld aantal bezoekers per week</i>	21,5	25,4	43,6	56,7		
<i>vragen per permanentie</i>						
voormiddag	636	1217	2133	1010	4996	92,57%
namiddag	66	89	124	68	347	6,43%
avond	30	14	10	0	54	1,00%

<i>vragen per weekday (totaal 3 jaar)</i>	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	donderdagAV	vrijdag
	1107	1132	1099	1002	40	1017

Aard van het contact

De meeste vragen worden effectief in het Sociaal Huis aan het loket gesteld. In veel mindere mate gebeurt dit telefonisch of via mail. Maar liefst 81% (4373) van de contacten verliepen persoonlijk aan het loket. Daarnaast werden er 900 telefonische en 124 elektronische vragen geregistreerd. Een aandachtspunt voor de medewerkers is het nog meer consequent registreren van de telefonische oproepen en de vragen die via mail bezorgd worden wanneer de betrokkene zelf geen permanentie doet op dat moment (vb vragen aan de Dienst Sociaal Beleid via mail, vragen in de namiddag wanneer het Sociaal Huis gesloten is,...).

	2009 - opening op 9 mei/ registraties vanaf 11 mei	2010	2011	2012 (cijfers tot en met week 11/05/2012)	TOTAAL	%
aard van het contact						
telefonisch	149	252	333	166	900	17%
elektronisch	12	27	67	18	124	2,30%
balie / face tot face	571	1041	1867	894	4373	81,03%

Het merendeel van de vragen wordt opgevangen aan de balie. Door de opgedane kennis in de voorbije maanden krijgen burgers sneller de informatie waarnaar ze op zoek zijn of worden ze gericht doorverwezen naar de dienst die hen verder kan helpen. Vandaar dat het ook belangrijk is dat niet enkel de baliemedewerker maar ook de andere medewerkers die mee de permanentie verzekeren van zo veel mogelijk aspecten uit de dienstverlening en informatie op de hoogte zijn.

Soorten vragen

Om een beeld te krijgen van de verschillende thema's die zoal aan bod komen in het Sociaal Huis en het aantal vragen dat hierover gesteld wordt, worden de geregistreerde gegevens opgedeeld in 3 grote groepen en vervolgens in een aantal subcategorieën:

	2009 - opening op 9 mei/ registraties vanaf 11 mei	2010	2011	2012 (cijfers tot en met week 11/05/2012)	TOTAAL	%
soorten vragen						
vragen behandeld aan de balie - algemeen	423	660	1115	548	2746	50,88%
vragen behandeld aan de balie - OCMWgerelateerd	160	335	706	345	1546	28,65%
vragen behandeld permanentie sociale dienst OCMW	149	325	446	185	1105	20,47%

1. Vragen behandeld aan de balie – algemeen

Het merendeel van de vragen die in het Sociaal Huis terecht komen, vallen onder de noemer 'gemeentelijke aangelegenheden/taken'. Zoals uit de cijfers zal blijken, is het Sociaal Huis in de eerste plaats een *infopunt* geworden voor de burger. Zeer algemene en eenvoudige maar ook zeer complexe vragen komen aan bod en dit gespreid over heel uiteenlopende thema's.

	Doorverwijzingen informatie inschrijvingen buskaarten vuilzakken	FOD Sociale Zekerheid - personen met een handicap	PENSIOEN / IGO vanaf 1 april 2011	Huisvesting	Tewerkstelling	Gezin	Vrije tijd	TOTAAL
2009	298	64	0	24	1	12	24	423
2010	441	85	0	32	5	41	56	660
2011	752	98	107	73	2	36	47	1115
2012	349	52	59	50	1	25	12	548
TOTAAL	1840	299	166	179	9	114	139	2746

- ❖ **Doorverwijzingen, informatie, buskaarten, vuilniszakken, hulp bij invullen documenten,...:** vragen die onmiddellijk aan de balie beantwoord worden door de bezoeker al dan niet met één of meerdere informatiefolders verder te helpen of naar de juiste gespecialiseerde dienst of organisatie door te verwijzen. Het gaat om zeer diverse thema's die meestal een sociaal accent dragen: kinderopvang, pensioen, gezondheid, werk zoeken, thuisdiensten, mantelzorg, algemene informatie gemeente, onderwijs, wonen, premies,... In de meeste gevallen krijgt de vraagsteller onmiddellijk een antwoord of wordt er eerst geïnformeerd bij collega's. In een aantal gevallen worden mensen verder doorverwezen naar andere diensten. We stellen vast dat bezoekers aan het Sociaal Huis weten te appreciëren dat ze meestal vlot geholpen kunnen worden. Door de veelheid en verscheidenheid aan informatie waarover we intussen beschikken, is dit ook een pluspunt in de werking en de dienstverlening. Negatief effect is dan weer dat andere diensten soms zeer snel gaan doorverwijzen naar het Sociaal Huis 'omdat ze het daar wel zullen weten of uitzoeken'... daar waar dit zeker niet altijd de bedoeling kan/mag zijn.
- ❖ **Aanvragen FOD Sociale Zekerheid:** documenten van deze federale overheidsdienst worden digitaal aangevraagd door de onthaalmedewerker. Het gaat om o.a. parkeerkaarten voor personen met een handicap, tegemoetkoming hulp aan bejaarden, inkomensvervangende- en integratietegemoetkomingen, attesten,... Mensen die na ontvangst van de aanvraagformulieren bijkomende hulp wensen om alles correct in te vullen, worden hiermee geholpen tijdens de openingsuren van het Sociaal Huis of (meestal) in de namiddag na afspraak.

- ❖ **Pensioen, IGO:** sinds 1 april 2011 'verhuisde' de dienstverlening rond pensioenaanvragen (en IGO-aanvragen) van de dienst burgerzaken naar het Sociaal Huis. Mensen met vragen rond hun pensioen en/of die een effectieve pensioenaanvraag wensen te doen, kunnen in het Sociaal Huis terecht. Het is de bedoeling in de toekomst ook de aanvragen rond orgaandonatie en euthanasie via het Sociaal Huis te registreren. Dan zullen alle aanvragen voor de FOD Sociale Zekerheid gecentraliseerd zijn in het Sociaal Huis.

- ❖ **Huisvesting:** algemene vragen in verband met sociale huisvesting en aanvragen voor inschrijving op de wachtlijst van de sociale huisvestingsmaatschappijen worden nog steeds aan de balie van het Sociaal Huis beantwoord. Voor zover we over informatie beschikken en in geval van hoogdringendheid worden ook andere vragen rond wonen en huisvesting in het Sociaal Huis beantwoord maar dit trachten we te beperken. Sinds het Wooninfopunt 'Glazen Huis' gevestigd is naast het Sociaal Huis (mei 2010 - bureel dienst Sociaal Beleid) steeg het aantal vragen rond wonen fel. Aangezien de medewerker enkel op maandagnamiddag en woensdagvoormiddag bereikbaar is en omdat burgers ook in haar afwezigheid vaak doorverwezen worden, werd besloten de vragen rond huisvesting en woonbeleid meer te registreren en mensen door te verwijzen. Deze beleidsmaterie kent ook een hele evolutie en wijzigingen die voor de medewerkers sociaal beleid/Sociaal Huis niet altijd actueel gehouden kunnen worden. Sinds eind 2011 proberen we daarom enkel nog vragen rond sociale huisvesting op te lossen in het Sociaal Huis. Andere vragen rond woonbeleid (premies wonen en bouwen, problemen met burens of tussen eigenaar en huurders,...) worden zo veel mogelijk doorgegeven aan het Glazen Huis.

- ❖ **Tewerkstelling:** vragen i.v.m. inschrijving en rechten en plichten als werkzoekende, jobstudenten,... komen hier aan bod. Aangezien ook dit een complexe materie is, worden hulpvragers meestal doorverwezen naar de Werkwinkel (Overijse) of wordt informatie gezocht via het internet, de vakbonden,...

- ❖ **Gezin:** vragen i.v.m. kinderopvang, babysit, kraamhulp, onderwijs, vakantie-initiatieven, sport- en andere verenigingen,...

- ❖ **Vrije tijd:** vragen i.v.m. toeristische informatie, culturele activiteiten, sport-en spelterreintjes in de gemeente. inschrijvingen voor pc-cursus,... Zeer vaak komen dergelijke vragen aan bod wanneer nieuwe inwoners doorverwezen worden van de dienst burgerzaken naar het Sociaal Huis omdat ze op zoek zijn naar bijkomende informatie rond onderwijs, kinderopvang, thuisdiensten,...

2. Vragen behandeld aan de balie – OCMW

Onder deze noemer worden de vragen gecatalogeerd die betrekking hebben op OCMW-materie maar waarbij de vraagsteller niet doorverwezen wordt naar de maatschappelijk werker die permanentie doet in het Sociaal Huis. In de meeste gevallen is het gewoon de baliemedewerker die de nodige informatie kan meegeven, een aanvraag-/contactformulier invult of extra informatie verzamelt indien nodig.

	Aanvragen en info Thuisdiensten	Aanvragen en info toelages /premies	EANDIS OPLAADPUNT start 1 dec 2010	Aanvragen en info DEN DUMBERG	OUDERENZORG	TOTAAL
2009	28	44	0	88		160
2010	56	92	75	112		335
2011	58	65	538	45		706
2012	17	26	278	12	12	345
TOTAAL	159	227	891	257	12	1546

- ❖ **Thuisdiensten:** inschrijvingen of vragen i.v.m. de thuisdiensten van het OCMW: poetsdienst, warme maaltijden, gezinszorg. Deze informatie wordt meestal aan de balie gegeven, behalve dan wanneer de verantwoordelijke MW van de thuisdiensten zelf permanentie heeft maar dit gebeurt hoogst uitzonderlijk. Telkens wordt ook informatie van alle andere zorgverstrekkers in onze gemeente meegegeven aangezien er nog regelmatig met een wachtlijst gewerkt wordt.
- ❖ **Aanvragen toelages/premies:** informatie en aanvragen voor verwarmingstoelage, mantelzorgtoelage,... De baliemedewerker maakte voor dergelijke vragen eenvormige aanvraag- en contactformulieren aan die de eerste basisinformatie bevatten waarmee de sociale dienst vervolgens verder aan de slag kan.
- ❖ **Oplaadpunt Eandis:** sinds 1 december 2010 werd het Eandis-oplaadpunt verhuisd van de kantoren op de J.B. Charlierlaan naar het Sociaal Huis. Tijdens de openingsuren kunnen mensen hier terecht voor het opladen van hun budgetmeter voor aardgas en/of elektriciteit. Ook wanneer er problemen met het opladen of vragen in verband met het systeem zijn, kunnen mensen enkel nog terecht in het Sociaal Huis. Het OCMW blijft voor deze dienstverlening een jaarlijkse vergoeding ontvangen van Eandis.
- ❖ **Hof ten Doenberghe:** informatie en aanvragen tot inschrijving voor de woonzorgsite Den Dumberg. Met de komst van een maatschappelijk werker voor het woonzorgcentrum werd het eenvoudiger om mensen gericht en snel te kunnen doorverwijzen wanneer ze wensen in te schrijven of bijkomende vragen hebben in verband met de verschillende woonvormen op de site. In 2010 werden zeer veel vragen geregistreerd aangezien in die

periode de nieuwbouw afgewerkt werd, de serviceflats verhuurd werden en er gestart werd met een nieuw systeem van wachtlijsten. Naar aanleiding daarvan werden een paar infosessies georganiseerd en konden geïnteresseerden in het Sociaal Huis terecht om de plannen te bekijken en bijkomende informatie in te winnen. Ook hiervoor werden verschillende informatiefoldertjes samengesteld die een duidelijk beeld geven van de verschillende mogelijkheden.

3. Vragen behandeld door de sociale dienst van het OCMW

In de laatste algemene categorie worden de gegevens geregistreerd van de permanentie van de sociale dienst van het OCMW. Nieuwe vragen aan de sociale dienst komen hier terecht. Cliënten die al over een dossier beschikken bij de sociale dienst kunnen rechtstreeks bij de hun toegewezen maatschappelijk werker terecht na afspraak. Het gebeurt dat dergelijke afspraken ook doorgaan tijdens de permanentie in het Sociaal Huis. In dat geval wordt er apart geregistreerd.

<i>Vragen behandeld door de sociale dienst van het OCMW > totaal: 1105</i>	
Sociale Dienst	813
Afspraken met cliënten	292

- ❖ **Sociale dienst:** vragen i.v.m. zuivere OCMW-materie bestemd voor de maatschappelijk werkers of waar tijdens vraagverduidelijking achterliggende problemen blijken (aanvraag leefloon, lokaal opvanginitiatief, vluchtelingen, budgetbeheer, psycho-sociale problemen met hulpvragen,...).
- ❖ **Afspraken met cliënten:** maatschappelijk werkers maken soms ook een afspraak met een cliënt in het Sociaal Huis wanneer hun agenda het niet anders toelaat.

Permanentie sociale dienst

De organisatie van de permanentie van de sociale dienst van het OCMW in het Sociaal Huis wordt door de maatschappelijk werkers positief ervaren. Ook voor de burgers is dit positief: het Sociaal Huis is centraler gelegen en vlot bereikbaar. Daarnaast is de drempel om er binnen te stappen lager dan wanneer men naar het OCMW-gebouw op de J.B. Charlierlaan moet.

Aangezien het de bedoeling is dat de OCMW-administratie (sociale dienst, thuisdiensten en secretariaat) tegen eind 2012 verhuist naar de voormalige kantoren van de politie dienen we af te wachten wat het effect op termijn zal zijn. Momenteel is het aantal bezoekers in de burelen op de J.B. Charlierlaan afgenomen en is het voor de sociale dienst ook meer werkbaar omdat niet elke maatschappelijk werker elke werkdag permanentie heeft. Waarschijnlijk zal de komende verhuis daar toch een effect op hebben.

In elk geval is het duidelijk dat het aantal aanmeldingen sinds de start van het Sociaal Huis ook voor de permanentie van de sociale dienst duidelijk in stijgende lijn is gegaan.

Procentueel schommelt het aantal rond de 20% van het totaal aantal geregistreerde vragen in het Sociaal Huis. 1 op 5 vragen blijft specifieke materie voor een maatschappelijk werker.

Vragen behandeld door de sociale dienst van het OCMW					
	sociale dienst		afspraken met cliënten		TOTAAL OCMW
	totaal	% totaal vragen OCMW	totaal	% totaal vragen OCMW	
2009 - opening op 9 mei/ registraties vanaf 11 mei	114	76,51%	35	23,49%	149
2010	243	74,77%	82	25,23%	325
2011	310	69,51%	136	30,49%	446
2012 (cijfers tot en met week 11/05/2012)	146	78,92%	39	21,08%	185
TOTAAL	813	73,57%	292	26,43%	1105

Van het totaal aantal geregistreerde aanmeldingen specifiek bedoeld voor de maatschappelijk werkers met permanentie gaat 20 tot 25% om eerder gemaakte afspraken met cliënten en rond de 75% zijn zogenaamde 'eerste hulpvragen'. Vaak merken we dat mensen die langskomen met een hulpvraag korte tijd later terugkeren met bijkomende en/of nieuwe vragen.

Taalgebruik

Na een aantal weken ervaring en verschillende bedenkingen in dat verband, werd besloten om ook het taalgebruik in het Sociaal Huis te registreren. Regelmatig stelden we immers vast dat mensen volledig Nederlands-onkundig zijn/waren en het is zeker niet altijd eenvoudig mensen dan op een goede manier te kunnen verder helpen.

Al bij al valt het nog mee: de voertaal blijft uiteraard het Nederlands en waar mogelijk (als mensen aangeven ons toch een beetje te begrijpen) blijven de medewerkers ook Nederlands spreken en antwoorden de bezoekers in een andere taal. Wanneer het echt niet lukt, wordt geprobeerd de hulpvragers verder te helpen in het Frans of Engels. Deze talen worden het vaakst als alternatief gebruikt.

	NEDERLANDS	FRANS	ANDER
2009	223	44	12
2010	1167	134	19
2011	1856	375	36
2012	946	124	8
TOTAAL	4192	677	75

Andere activiteiten en taken in het Sociaal Huis

Administratie aan de balie...

Aan de balie van het Sociaal Huis worden heel wat aanvragen voor toelagen, premies, inschrijvingen,... afgehandeld. Een greep uit de veelheid aan 'administratie' die behandeld wordt:

- ❖ aanvragen FOD sociale zekerheid
- ❖ aanvragen verwarmingstoelage,... (in functie van de aanwezige maatschappelijk werker worden bezoekers ook doorverwezen naar de OCMW-permanentie)
- ❖ aanvragen informatie en inschrijvingen voor OCMW-thuisdiensten (ifv de aanwezige MW-er worden bezoekers ook doorverwezen naar de OCMW-permanentie)
- ❖ aanvragen informatie en inschrijvingen voor het OCMW-woonzorgcentrum
- ❖ aanvragen voor inschrijvingen sociale huisvesting
- ❖ aanvragen voor pensioen

Zoals eerder gezegd, wordt er regelmatig ook hulp gevraagd bij het invullen van dergelijke documenten. Voor zover mogelijk worden mensen ook hiermee onmiddellijk verder geholpen door de onthaalmedewerker of de maatschappelijk werker die permanentie doet (ook wanneer de hulpvrager geen dossier heeft bij de sociale dienst van het OCMW).

Informatie , inschrijvingen, allerlei...

En dan is er nog een niet onbelangrijk deel van de tijd dat geïnvesteerd wordt in de herkenbaarheid en bekendheid van het Sociaal Huis. Door het Sociaal Huis steeds opnieuw als eerste aanspreekpunt te gebruiken voor informatie, inschrijving,... bij zeer uiteenlopende diensten en initiatieven, wordt zeker ook de drempel verlaagd die eventueel nog bestaat. Door de verscheidenheid in het aanbod is het al lang niet meer denkbaar dat enkel mensen met een 'sociaal probleem' over de vloer komen. Het Sociaal Huis is intussen laagdrempelig toegankelijk voor een zeer divers publiek. Op die manier blijven we ook permanent werken aan de drempelverlaging. Daarnaast wordt het Sociaal Huis als informatiepunt ook regelmatig opnieuw onder de aandacht gebracht. Ook dat is zoals gezegd nog steeds zeer belangrijk om een zo groot mogelijke doelgroep te kunnen bereiken.

Ook hier zou een volledige opsomming van de taken ons te ver brengen. Met dit algemeen overzicht, bieden we toch een zekere kijk op de grote verscheidenheid die er aan bod komt:

- ❖ inschrijvingen voor deelname aan initiatieven en/of logistiek en promotie initiatieven
Dienst Sociaal Beleid/Sociaal Huis of derden: Dorpsrestaurant, vorming voor onthaalouders, speelgoedrommelmarkt, Feest van de Kinderopvang, PC-cursus senioren, aanvraag verkeersparcours, infoavonden Week van de Opvoeding, kaartenverkoop Week van de Senior, plantjesweekend, sinterklaasgeschenkjes onthaalouders, infoavonden i.s.m. OCMW, ...

- ❖ afgifte van buskaarten (samen met de dienst onthaal en sporthal) + de administratie van het geheel: sinds 15/12/2010 werden er bijna 6100 kaarten verdeeld onder 900 Hoeilanders (gegevens in excell beheerd).
- ❖ meewerken aan het onderdeel welzijn op www.hoeilaart.be, in Hier Hoeilaart, digitaal Sociaal Huis,...
- ❖ realisatie van allerlei infobundeltjes en flyers/affiches van zowel diensten van gemeente als OCMW: sociale dienst, alle thuisdiensten, alle woonvormen woonzorgsite, dorpsrestaurant, aanvraag- en contactformulieren diensten OCMW,....
- ❖ gemeenteboetiek: in het Sociaal Huis kunnen mensen terecht om het materiaal uit de gemeenteboetiek aan te kopen.
- ❖ Themahoeken: in het Sociaal Huis maken we gebruik van de beschikbare ruimte om mensen op een visueel aantrekkelijke manier ook allerlei informatie aan te bieden. Door het maken van themahoeken blijft het mogelijk regelmatig nieuwe thema's in de kijker te zetten.

Ten slotte investeert de baliemedewerker wekelijks ook tijd in het bijhouden en verwerken van de geregistreerde gegevens en vragen. Bijkomende informatie vragen aan collega's of andere dienstverleners, terugkoppeling naar betrokken medewerkers en hulpvragers, bijwerken van draaiboek, registratietool,... vragen de nodige aandacht.

Door het wekelijks bijwonen van het teamoverleg van de sociale dienst van het OCMW en het notuleren tijdens deze vergadering is een vlottere briefing en terugkoppeling i.v.m. vragen en bezoekers in het Sociaal Huis mogelijk geworden.

Sinds begin 2012 wordt ook gewerkt aan een soortgelijk registratiesysteem voor de betrokken medewerkers binnen 'ouderenzorg' met als doel in de toekomst ook daar de eerder vergaarde informatie op een degelijke manier te verwerken en raadpleegbaar te maken voor iedereen die daar nood aan heeft (medewerker thuisdiensten, permanentie Sociaal Huis, maatschappelijk werker woonzorgsite, verantwoordelijke ouderenzorg sociale dienst, verantwoordelijke dagverzorgingscentrum). Met de komst van een maatschappelijk werker binnen de sociale dienst van het OCMW die specifiek rond ouderenzorg werkt, is het ook mogelijk geworden specifieke hulpvragen van de doelgroep senioren beter te kanaliseren. Eenvoudige vragen worden gewoon beantwoord en daarnaast is extra ruimte gecreëerd om te polsen naar eventuele bijkomende knelpunten, mensen meer wegwijs te maken in het aanbod voor senioren, sneller te anticiperen om vereenzaming tegen te gaan,...

PLANNEN VOOR DE TOEKOMST

We stellen nog dagelijks vast dat er heel wat burgers zijn die weinig tot geen idee hebben van de vele diensten en ondersteuningsvormen die er bestaan in onze gemeente en/of daarbuiten. Ook het Sociaal Huis is vaak toch nog een onbekende. Het lijkt ons daarom nuttig om met het Sociaal Huis nog meer 'naar buiten te komen' wanneer de kans zich voordoet.

Het telkens opnieuw herhalen van de gegevens en het Sociaal Huis gebruiken als eerste aanspreekpunt bij de verschillende initiatieven op vlak van sociaal beleid kan een hulpmiddel zijn. Daarnaast zullen we ook proberen waar mogelijk extra informatie te geven over de dienstverlening bij speciale gelegenheden (infomomenten, opendeur,...) of bij specifieke doelgroepen (vb. op bezoek bij seniorenverenigingen, ziekenzorg,...)

Mede dankzij de inrichting wordt een bezoek aan het Sociaal Huis niet alleen aangenamer maar tegelijk biedt dit ook kansen om bepaalde 'sociale thema's' nog een keer extra in de kijker te zetten. De aanwezigheid van informatie over diverse thema's en het bestaan van themahoeken mag zeker nog meer in de verf gezet worden. Mensen kunnen immers volledig vrijblijvend een bezoek brengen aan het Sociaal Huis zonder daarvoor echt geconfronteerd te zijn met een probleem.

Met de nakende verhuis van de sociale dienst (en het secretariaat) van het OCMW kan verder gewerkt worden aan een nauwere samenwerking. Regelmatig overleg en samenwerking bij initiatieven, rond specifieke doelgroepen, bijsturen en informeren over de werking van de verschillende diensten,... zullen ongetwijfeld een positief effect hebben en de dienstverlening hopelijk nog dichter naar de burger brengen.

Daarbij aansluitend zal het op korte termijn nodig zijn om de knelpunten die verbonden zijn aan de locatie van de diensten snel aan te pakken. Belangrijkste knelpunten blijven nog steeds de toegankelijkheid van het gebouw en het probleem van de privacy voor de permanentie van de sociale dienst en de 'stoortijd' voor de dienst sociaal beleid.

❖ Toegankelijkheid:

- kasseien in de kasteelhoeve vormen vaak een probleem voor personen met een handicap, senioren, kinderwagens,..
- de trapjes om in het Sociaal Huis te komen zijn eveneens hinderlijk voor deze bezoekers – een ingang realiseren langs de andere toegangsdeur (kant stedenbouw en in de toekomst OCMW) lijkt ook niet evident gezien de draairichting van de tussendeur en de aanwezigheid van het trapje

❖ Privacy: ondanks het aanbrengen van bijkomende plafondisolatie blijft de milieudienst vlot hoorbaar in het Sociaal Huis en omgekeerd. Mensen die nu in gesprek zijn bij de

maatschappelijk werker blijven, ondanks de plaatsing van een verplaatsbare tussenwand, zichtbaar en hoorbaar voor andere bezoekers wat negatief is om een goed (eerste) gesprek te kunnen voeren. Het is ook niet meer mogelijk om tijdelijk het kantoor van de Dienst Sociaal Beleid te gebruiken omdat daar ook het Glazen Huis gevestigd is.

- ❖ 'Stoortijd' en ruimte : de huisvesting van het 'Glazen Huis' in het bureel van de Dienst Sociaal Beleid en de geringe aanwezigheid van de beleidsmedewerker van het wooninfopunt maken dat heel wat mensen over de vloer komen op de dienst die uitgebreid hun verhaal doen maar die we eigenlijk niet altijd kunnen verder helpen. Los daarvan is het voor burgers vaak ook niet duidelijk of ze nu eigenlijk in het 'Sociaal' dan wel in het 'Glazen' Huis moeten zijn, ook al omdat vragen rond wonen soms verbonden zijn met andere sociale problemen (aanvraag premies, uithuiszetting, lange wachttijd sociale woning, problemen met eigenaar, woonkwaliteit,...).

Ook hier is tijdens de openingsuren een privacyprobleem omdat de mensen hun verhaal moeten doen in het bijzijn van de medewerker van de Dienst Sociaal Beleid wat niet altijd evident blijkt.

De werkruimte die ter beschikking was om op een ordelijke manier en gemakkelijker logistieke taken te doen (zelf of de bode - afwerken van flyers/affiches, sorteren/verdeling voor scholen/onthaalouders, stockage materiaal) of om in kleine groep kort overleg te houden, is hiermee ook verdwenen.

Een belangrijke uitdaging blijft nog steeds het realiseren van een zo ruim mogelijk netwerk rond sociaal beleid en wel-zijn waarbij zowel interne als externe 'sociale' actoren betrokken zijn. Het blijft moeilijk voldoende te kunnen investeren in overleg en afspraken met externe actoren in het werkveld. Stilaan zijn de meeste sociale voorzieningen die ook actief zijn op en/of voor onze gemeente geen onbekende meer. Het blijft echter vaak nog moeilijk voor burgers om deze diensten te bereiken wanneer daar nood aan is. Daarom willen we in de nabije toekomst zeker meer werk maken van de organisatie van een aantal 'zitdagen' van dienstverleners waar regelmatig een beroep op gedaan wordt. We denken hierbij vooral aan CAW, PTC, Huis van het Nederlands, Landelijke Kinderopvang, sociale dienst van de FOD Sociale Zekerheid,...

Het zal ook steeds belangrijker worden om voldoende tijd te blijven investeren in het zelf actueel houden van gegevens rond bestaande en nieuwe dienstverlening van derde actoren, rond wetgeving en wijzigingen in allerhande premierglementen,... Enkel dan zal het mogelijk blijven zo eenvoudig en snel mogelijk de correcte informatie te bezorgen aan de hulpvragers. Daarnaast zijn er uiteraard ook nog gemeentelijke diensten die binnen hun specifiek beleidsdomein mensen op gepaste wijze verder kunnen helpen. Ook hier is het belangrijk in de toekomst zo goed mogelijk te kunnen samenwerken en eventueel samen initiatieven op te

zetten. Mits goede communicatie blijven de medewerkers in het Sociaal Huis op de hoogte van de dienstverlening die collega's (kunnen) aanbieden. We hopen dat ook zij in de toekomst meer aandacht zullen hebben voor vraagverduidelijking zodat we kunnen vermijden dat mensen te pas en te onpas zomaar doorverwezen worden naar het Sociaal Huis in de hoop dat ze daar verder geholpen kunnen worden en omdat dit de eenvoudigste oplossing lijkt op dat moment.

Met het oog op de eventuele verdere uitbouw van de dienstverlening van het Sociaal Huis en rekening houdend met het gegeven dat in de toekomst de dienstverlening van gemeente en OCMW op vlak van sociaal beleid steeds nauwer bij elkaar zullen aanleunen en de samenwerking kan vergroten, zal het nuttig zijn om ook over de werking van het Sociaal Huis regelmatig overleg te blijven plegen. Over het algemeen zijn bezoekers tevreden over de dienstverlening in het Sociaal Huis. Er kan natuurlijk niet altijd goed nieuws gebracht worden. Het belangrijkste blijft uiteraard het gegeven dat mensen verder geholpen kunnen worden en een antwoord vinden op hun vraag ook al is dat niet altijd positief.

Daar zullen we in de toekomst samen werk van blijven maken.

We hopen u , beste lezer, met dit document een beeld geschetst te hebben van wat het Sociaal Huis in Hoeilaart vandaag geworden is. Uiteraard bent u er ook van harte welkom! Voor bijkomende informatie kan u terecht bij de dienst sociaal beleid of in het Sociaal Huis.

SAMENVATTING CIJFERGEGEVENS Sociaal Huis - 11 mei 2012

	2009 - opening op 9 mei/ registraties vanaf 11 mei	2010	2011	2012 (cijfers tot en met week 11/05/2012)	TOTAAL	%
totaal aantal bezoekers	732	1320	2267	1078	5397	100%
gemiddeld bezoekers per week	21,5	25,4	43,6	56,7		
vragen per permanente						
voormiddag	636	1217	2133	1010	4996	92,57%
namiddag	66	89	124	68	347	6,43%
avond	30	14	10	0	54	1,00%
aard van het contact						
telefonisch	149	252	333	166	900	17%
elektronisch	12	27	67	18	124	2,30%
balie / face tot face	571	1041	1867	894	4373	81,03%
soorten vragen						
vragen behandeld aan de balie - algemeen	423	660	1115	548	2746	50,88%
vragen behandeld aan de balie - OCMWgerelateerd	160	335	706	345	1546	28,65%
vragen behandeld permanente sociale dienst OCMW	149	325	446	185	1105	20,47%
totaal aantal vragen behandeld aan de balie	583	995	1821	893	4292	79,53%
totaal aantal vragen behandeld door permanente sociale dienst OCMW	149	325	446	185	1105	20,47%
totaal aantal vragen beide samen	732	1320	2267	1078	5397	100,00%
% vragen behandeld balie	79,64%	75,38%	80,33%	82,84%	gemiddeld	79,55%
% vragen behandeld permanente SD OCMW	20,36%	24,62%	19,67%	17,16%	gemiddeld	20,45%
vragen per weekdag (totaal 3 jaar)	maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	donderdagAV	vrijdag
	1107	1132	1099	1002	40	1017

Krachtlijnen visie inzake samenwerking tussen Sociale Dienst OCMW Hoeilaart en Sociaal Huis Hoeilaart 2012

Organisatie :

Zowel voor de Sociale Dienst van het OCMW, als het Sociaal Huis van de gemeente, dient elk initiatief gezien te worden als een onderdeel van een bredere opdracht, enerzijds toegewezen aan het OCMW met al zijn andere activiteitencentra (Woonzorg- en Dagverzorgingscentrum), anderzijds toegewezen aan de Dienst Welzijn voor wat de gemeente betreft.

Voorafgaande stellingen :

- Het sociaal huis en de balie ervan zijn op dit moment zo georganiseerd, dat er algemeen wordt vastgesteld dat de drempel heel laag is komen te liggen.
- Het is dan ook zeer wenselijk dat aan het concept op dit moment weinig wordt geraakt (ook niet na de verhuis van de Sociale Dienst !)
- De communicatie tussen beide verloopt uitstekend, maar een verfijning van de overlegprocedures is wenselijk (soms gebeurt het nog dat een informatie niet verder geraakt dan de eigen organisatie, terwijl 100 % doorstroming het objectief moet zijn).
- Het zou wenselijk zijn dat projecten in functie van bepaalde doelgroepen door beide organisaties worden gedragen. Dit is nu nog niet het geval en gebeurt nog te veel ad hoc en weinig systematisch
- De proactieve component lijkt te weinig plaats te krijgen in het geheel
- De infrastructuur moet het mogelijk maken om op een discrete manier elke cliënt te ontvangen en gesprekken mee te voeren. Dit is op dit moment nog steeds niet het geval bij de permanentie op het sociaal huis. Naar de toekomst toe (na verhuis sociale dienst) dient dit zeker opgelost.

Krachtlijnen :

- Wenselijkheid om vanaf het eerste contactmoment met cliënt (veelal via balie sociaal huis) de betrokkene direct in contact te brengen met de juiste persoon binnen de dienst. Dit veronderstelt dan een kleine fysieke en organisatorische afstand tussen balie en overige medewerkers
- Integrale werking in functie van doelgroepen. Per doelgroep worden referentie-medewerkers belast met het op elkaar afstemmen en opvolgen van de activiteiten.
- Doelgroepen die als prioritair worden geselecteerd : senioren en kinderen. Rond beide doelgroepen wordt een meer pro-actieve en projectmatige werking opgestart.
- Doelgroep die eveneens wordt geselecteerd : volwassenen met budgettaire problemen. De werking van de Dienst Schuldbemiddeling wordt verbreed en krijgt ook een pro-actieve component (bijv. in samenwerking met CAW Vilvoorde in het kader van het project 'Budget in evenwicht').
- Omtrent seniorenwerking kan het project 'Dorpsrestaurant' ook mede gedragen worden door medewerkers van de sociale dienst, méér dan totnutoe het geval is.
- Omtrent werking rond kinderen is het werkdocument van Franz 'Focus op kinderen' een perfecte basis voor wat kan en dient te gebeuren rond kinderen (zeker in de wetenschap dat volgens officiële onderzoeken blijkt dat er in Hoeilaart tussen 150 en 200 kinderen zich in een situatie bevinden die als risicovol kan worden beschouwd).
- Maximale inzet om alle projecten te communiceren naar partners en andere intermediären in het sociaal werkveld (huisartsen, scholen, politie,) én het ruime publiek. De beste manier blijft echter nog de face to face communicatie. Ondanks moderne communicatiemiddelen en –media worden heel wat mensen nog niet bereikt.
- Inventarisatie en optimaal gebruik maken van beschikbare middelen : beide organisaties beschikken over middelen hen toegereikt door hogere overheden onder de vorm van subsidies of fondsen (gemeente, Provincie, Vlaamse Gemeenschap, Federaal) en soms worden deze niet optimaal aangewend (zo kan er méér beroep worden gedaan op de Fonds voor Sociale en Culturele Participatie dan nu het geval is).

