



Jaarverslag 2016

*Jaar van de verandering
(1): consolidering en
voorbereiding van de
vernieuwing voor 2018*

Inhoud

I.	Algemeen overzicht	2
	Markante en structurerende feiten	2
A.	Fundamentele ontmoeting voor de toekomst met de beleidsmakers: uitwisseling over de toekomst van het CMDC in een intelligente stad	2
B.	Onderzoek en ontwikkeling: programma voor de ontwikkeling van Sobru V4 (fase 1)	6
C.	BRUDOC: tussen vraagstelling en een nieuwe betekenis.....	14
D.	Hospichild: van een vernieuwend project naar de status van structurele voorziening die geïntegreerd is in het pediatrisch beleid.	19
E.	Huis van de twee gemeenschappen: één jaar aanwezigheid in nieuwe gebouwen ... stap voor stap naar een meer gestructureerde organisatie.....	19
F.	Welzijn op het werk en beheer van human resources: op weg naar een grotere rechtvaardigheid en een betere kwaliteit.....	22
	Actieplan 2016: evaluatie van de vooruitgang	23
	Momentopname van het CDCS-CMDC eind 2016	29
	Perspectieven.....	31
A.	De 4 strategische pijlers voor 2017-2020	31
B.	De 11 specifieke doelstellingen van januari 2017 tot december 2017	31
C.	De 7 specifieke doelstellingen van januari 2018 tot december 2018.....	32
D.	De 6 specifieke doelstellingen van januari 2019 tot december 2019.....	32
II.	Financiële gegevens.....	33
	Markante financiële feiten	33
	Balans.....	34
	Resultatenrekening.....	36
	Verslag van de externe auditor	38
III.	Bijlagen	41
	Organisatieschema op 31/12/2016	41
	Human resources	42
IV.	BRUSO : Activiteitenindicatoren 2016	43
	1. De werking van de dienst SOBRU in enkele gegevens	43
	1.1 De activiteiten van de dienst SOBRU in een notendop.....	43
	1.2 Een cijfermatige foto van de site in 2016.....	52
	1.3 Het werkproces in cijfers.....	55
	1.4 Samenvattende tabel van de indicatoren voor de dienst Sobru	65
V.	Contactinformatie	69

Algemeen overzicht

Markante en structurerende feiten

A. Fundamentele ontmoeting voor de toekomst met de beleidsmakers: uitwisseling over de toekomst van het CMDC in een intelligente stad

Vanaf het begin van 2016 (02/02/2016) had een ontmoeting die in het begeleidingscomité van eind december 2015 werd gepland, een duidelijke doelstelling: **de realiteit van het werk van de teams van het CMDC en de toekomstvisie van de instelling toetsen aan die van de politiek om na te gaan of de analyses congruent zijn en prioriteit geven aan de ontwikkelingen die beantwoorden aan de verwachtingen van het Verenigd College.**

De ontmoeting kan omschreven worden als fundamenteel, want ze bezegelt een gedeelde visie om het CDCS-CMDC op lange termijn tot één van de actoren te maken waarop de Brusselse overheid inzet om deel te nemen aan de smartcity- (slimme stad) en opendatastrategie (openbare en gedeelde gegevens)¹ van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die in 2016 van start gaat.

Het CDCS-CMDC bereidt zich aldus voor om een **belangrijke actor te zijn van het welzijn in een slimme stad**:

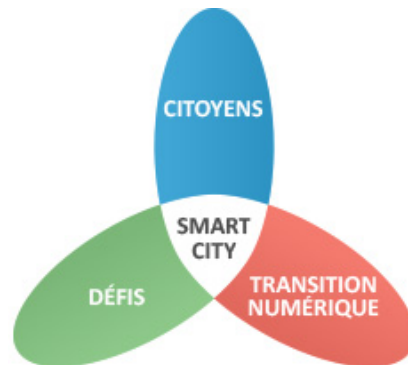
- als **verstrekker van digitale gegevens** die door gebruikers vrij geraadpleegd en gebruikt kunnen worden. De databases SOBRU (het repertorium van de operatoren van de welzijns- en gezondheidssector) en BRUDOC (de documentencatalogus van de welzijns- en gezondheidssector) van het CDCS-CMDC, die steunen op de nieuwste technologieën en voorzien zijn van functionaliteiten die openheid en uitwisseling van de gegevens mogelijk maken, zullen namelijk mee deel kunnen uitmaken van de verzameling van datasets die gratis ter beschikking gesteld worden van de burgers, verenigingen, besturen, ondernemingen en onderzoekers, zodat zij deze kunnen hergebruiken om innoverende digitale diensten te creëren (mobiele applicaties, informatiesystemen, internetportalen, enz.).

- als **platform dat kennis verstrekt over de Brusselse actoren van het welzijn en de gezondheidszorg**, door het herontwikkelen van zijn zoekdienst en zijn dienst ter ondersteuning van het welzijn en gezondheidszorgbeleid;

¹ De openbare sector, in ruime zin, is de bron van een aanzienlijke hoeveelheid gegevens die hij in het kader van zijn opdrachten creëert of verzamelt. Behalve wanneer zij een gevoelig of persoonlijk karakter hebben, worden deze gegevens vandaag beschouwd als een patrimonium ten dienste van iedereen. De Open Data beoogt precies deze gegevens voor het publiek open te stellen en dit publiek de mogelijkheid te bieden de gegevens te raadplegen en te hergebruiken, in het kader van licenties die de open rechten specificeren (de gegevens lezen, kopiëren, verspreiden, ... al dan niet voor commerciële doeleinden).

- als **ontwikkelaar van inhoud voor transversale informatieportalen** over een specifiek sociaal thema (www.hospichild.be, www.ajw-bru.be).

Doelstellingen en acties van de smart cities?



Vanuit het oogpunt van de doelstellingen: de slimme stad wil een antwoord bieden op de uitdagingen van onze eeuw met betrekking tot duurzame ontwikkeling en inclusie. Het is een stad die haar functies van leefgebied, economische pool, drager van mobiliteit ... met elkaar verzoent en tegelijk haar voetafdruk op de planeet vermindert (verbruik van hulpbronnen en energie, uitstoot); het is een stad die haar levenskwaliteit in eenieders voordeel ontwikkelt en tegelijk haar sociale kloven en kloven op het vlak van onderwijs, gezondheid, veiligheid, ... vermindert.

Vanuit het oogpunt van de ondernomen acties: slimme steden hebben met elkaar gemeen dat ze invloed uitoefenen op hun diensten en hun activiteiten om deze doeltreffender te maken. De gebruikte middelen zijn dan zeer gevarieerd, maar hebben vaak gemeenschappelijk dat een beroep gedaan wordt op digitale technologieën (of ICT, informatie- en communicatietechnologieën). De mate van ITC-integratie in de stedelijke functies wordt soms zelfs als een criterium beschouwd dat slimme steden onderscheidt van andere steden.

5 trefwoorden van een smart city?

Samenwerken: in een smart city werken administraties ontzuid samen. Zij wisselen gegevens uit en delen hun projecten om de diensten doeltreffender en gebruikersgerichter te maken en creëren schaalvoordelen.

Besparen: een smart city heeft oog voor duurzaamheid en bespaart dus energie, water, grondstoffen, voeding en financiële middelen om te blijven groeien en bloeien in een tijdperk van overgang.

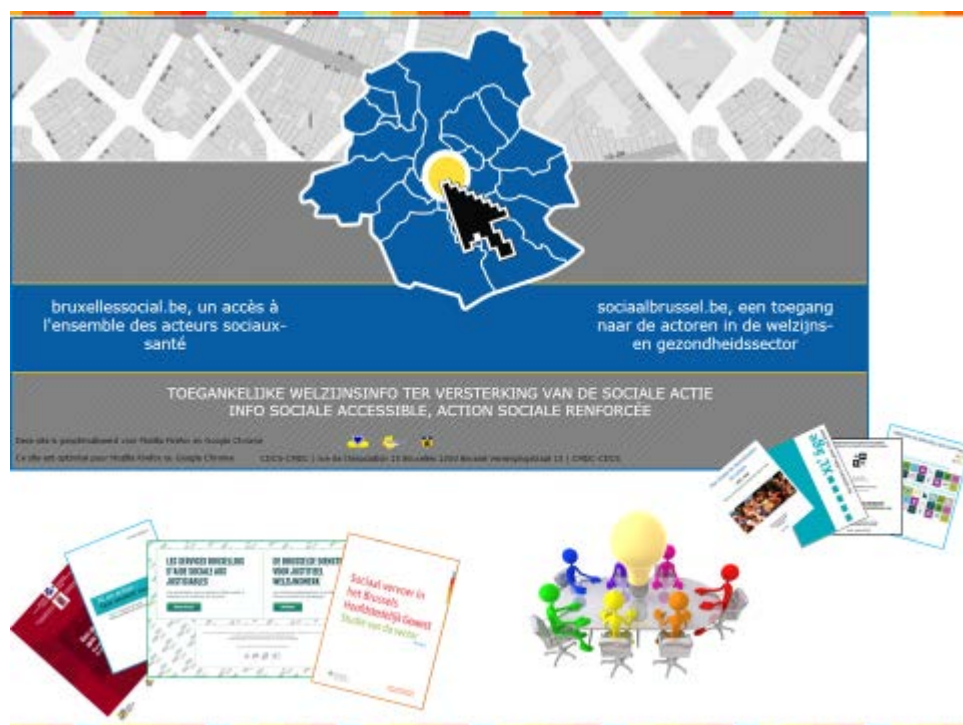
Vernieuwen: een smart city moet haar burgers, ondernemingen en administraties aanmoedigen om nieuwe manieren van organiseren, delen, communiceren, produceren ... te bedenken om de stedelijke dynamiek te ontwikkelen.

Integreren: een slimme stad is geen echte stad als ze haar inwoners, ondernemingen ... niet bij haar projecten betreft. Niemand mag uitgesloten worden in een smart city!

Vereenvoudigen: iedereen wil vereenvoudigde openbare diensten. Niet altijd gemakkelijk ... slimme steden, behalve de enkele smart cities die gecreëerd werden vanaf een blanco blad, zijn altijd eerst steden geweest met een verleden, waar achterhaalde of contraproductieve regelgevingen, gewoonten ... zijn ontstaan.

Naar de toekomst in het kort:

Vandaag:



Morgen:

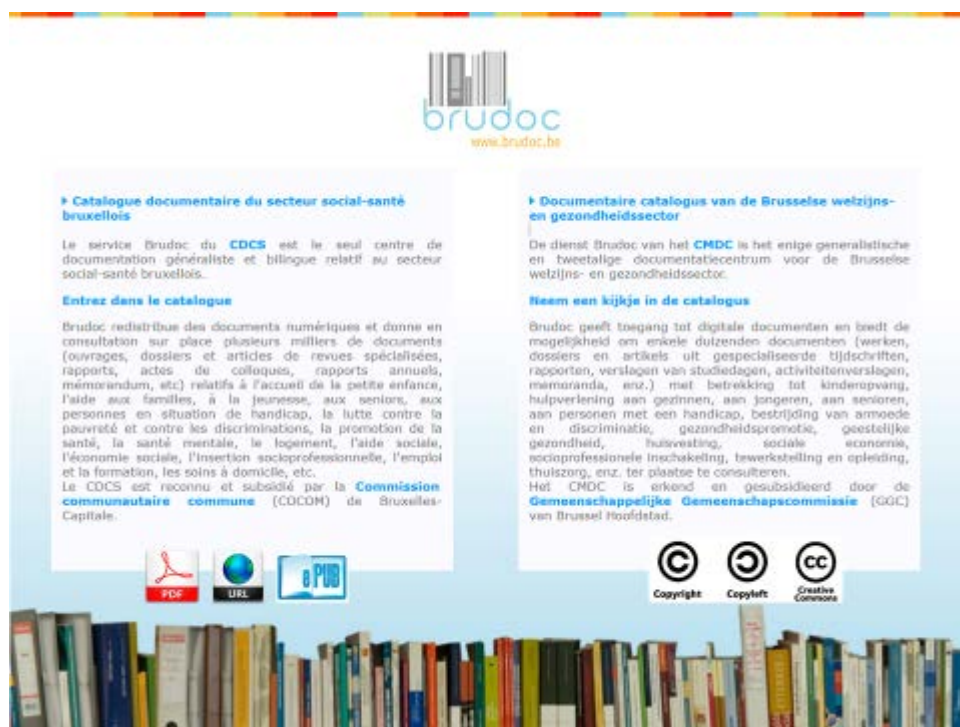


Le futur Bruxelles Social

- Un accès direct à une information géocalisée et organisée de l'offre sociale-santé
- Data provider
- Intégrateur de données issues de sources authentiques



Vandaag:



The screenshot shows the Brudoc website with a header featuring a barcode logo and the text 'brudoc www.brudoc.be'. Below the header, there are two columns of text. The left column is in French, titled 'Catalogue documentaire du secteur social-santé bruxellois', and describes the service as the only bilingual documentation center for the social health sector in Brussels. It lists various documents available, such as reports, articles, and brochures, and mentions that the service is recognized by the Brussels Community Commission. The right column is in Dutch, titled 'Documentaire catalogus van de Brusselse welzijns- en gezondheidssector', and provides a similar description in Dutch. At the bottom of the French column are icons for PDF, URL, and e-PUB. At the bottom of the Dutch column are icons for Copyright, Copyleft, and Creative Commons. The background of the website is a light blue gradient with a row of colorful books at the bottom.

Morgen:

Le Futur de Brudoc

- Accessibilité de l'information 
- Médiation numérique et accompagnement à la transition numérique
- Bibliographic data provider  
- Portail OAI-PMH



B. Onderzoek en ontwikkeling: programma voor de ontwikkeling van Sobru V4 (fase 1)

B.1 Overzicht van de fundamentele principes

A.1.1. Sobru V4: programma voor de ontwikkeling van een tweetalig kennisplatform van de non-profit structuren die actief zijn in de welzijns- en gezondheidssector in het BHG

Met de nieuwe website Sociaal Brussel (V4) streeft het CDCS-CMDC een ruime ambitie na: zich opwerpen als HET tweetalig platform van de non-profit structuren die actief zijn binnen de Brusselse welzijns- en gezondheidssector, met meer kwalitatieve en transversale informatie, een grotere reactiviteit ten aanzien van de actualiteit, hefboomen voor verbetering van de netwerkdynamiek tussen de professionals van het maatschappelijk welzijn en tot slot met syntheses met cijfergegevens van het aanbod ter ondersteuning van het welzijns- en gezondheidsbeleid.

A.1.2. Sobru V4: ontwikkelingsprogramma met vier polen

1. Externe informaticapool (Frontoffice): herontwikkeling van de portalsite Sociaal Brussel met krachtigere zoektools voor antwoorden op complexe vragen, nieuwe functionaliteiten, gepersonaliseerde resultaten, webservices (opendatastrategie), ruime exportmogelijkheden, een meerlagige cartografie.
2. Interne informaticapool: herontwikkeling van de tools voor het beheer van het backoffice (CinDoc) met een aanzienlijke uitbreiding van de functionaliteiten (codering, zoekopdracht, weergave, exports ...), een verbinding met de webservices van URBIS en een ander open sourceplatform om onze datebank voortdurend te voorzien van gestandaardiseerde en geactualiseerde georuimtelijke gegevens, en een verkenning en voorbereiding voor de verbinding met webservices zoals de KBO.
3. Tussenliggende informaticapool: herontwikkeling van de tussenliggende module voor het beheer van categorieën en voor de overdracht van de gegevens van het backoffice naar het frontoffice.
4. Pool documentaire engineering: analyse, re-conceptualisering, herontwikkeling en reorganisatie van de redactionele inhoud, de boomstructuren, de trefwoorden, de geavanceerde lijsten, de categorieën en de menu's.

A.1.3. Sobru V4: ontwikkelingsprogramma dat uitgevoerd wordt na een analysefase van 10 maanden (april 2015 tot januari 2016)

Ter herinnering, de analyseopdracht:

- Omvatte de beschrijving van de bestaande situatie (AS IS), de beschrijving van de kenmerken van het toekomstige Sociaal Brussel (TO BE) en de mogelijke scenario's, hun sterke punten en hun zwakke punten en de daaraan verbonden budgetten
- Vond plaats in twee fasen: de highlevelanalyse van 04/2015→07/2015 en de gedetailleerde analyse van 08/2015→01/2016
- Werde ondersteund door een begeleidingscomité dat drie keer is samengekomen: 06/05/2015, 16/06/2015 en 25/08/2015.
- Leidde tot een keuze die werd ingegeven door aspecten van externe veiligheid/voorzorg en interne doeltreffendheid. Het gewenste scenario sluit nauw aan bij de bestaande initiële werking waarbij het CMDC het beheer in handen heeft van het backoffice 'van het huis' en er een volledig aparte frontoffice is. De website Sociaal Brussel wordt herontwikkeld en verbeterd op basis van technologieën van de laatste generatie. De software CINDOC wordt uitgebreid met bijkomende, faciliterende functionaliteiten.

A.1.4. Sobru V4: ontwikkelingsprogramma dat aanvankelijk op € 330.646 werd geraamd

Budget over 5 jaar	2016 (€)	2017 (€)	2018 (€)	2019 (€)	2020 (€)	Totaal (€)
Realisatie Frontoffice (website)	122.783	66.114	0	0	0	188.896
Hosting Frontoffice (website)	750	1.500	1.500	1.500	1.500	6.750
Correctief en adaptief onderhoud	0	0	25.000	25.000	25.000	75.000
Aanpassingen Backoffice (CINDOC)	15.000	0	0	0	0	15.000
Onderhoud Backoffice (CINDOC)	15.000	7.500	7.500	7.500	7.500	45.000
Totaal	153.533	75.114	34.000	34.000	34.000	330.646

B.2 Verloop van het project (fase 1): een parcours van hindernissen die omgezet werden in kansen en met totale vastberadenheid werden genomen

-11 februari 2016: het begeleidingscomité neemt akte van de lancering van de technische ontwikkeling (de motor) van de site (frontoffice) met een volledig vernieuwd IT-team dat op de projecttrein springt. Het oorspronkelijke CIBG-team dat tussen april en december 2015 actief was en de hele analysefase realiseerde, verlaat het project. Het CIBG wijzigt bovendien - in het kader van zijn nieuwe algemene strategie - de keuze van de technische infrastructuur van de toekomstige site - en biedt geen aangepaste diensten voor grafische ontwikkeling meer aan.



- **Maart 2016:** het nieuwe zeer doeltreffende CIBG-team stelt vast dat de complexiteit van de voor fase 1 verwachte functionaliteiten tijdens de highlevelanalyse onderschat werd en dat de nieuwe voor de site gekozen technische infrastructuur niet toelaat om de ontwikkeling van de tussenliggende module gemakkelijk te integreren.

De herontwikkeling van Sociaal Brussel doet de ronde binnen het Brusselse welzijns- en gezondheidsmilieu: de stakeholders laten van zich horen en verduidelijken hun verwachtingen op het vlak van webservices.

Het CMDC verhoogt het aantal workshops met de toekomstige gebruikers van zijn webservices, identificeert de verschillende behoeften en, wanneer de voordelen het duidelijk halen op de kosten, vertaalt deze behoeften in termen van noodzakelijke functionaliteiten; het delen van gegevens op grote schaal leidt tot complexe behoeften en de verwachtingen van de stakeholders verhogen de omvang van het ontwikkelingswerk van alle technische dienstverleners.

Deze verwachtingen zijn even divers als het scala aan partijen die hun wensen en belangen te kennen geven: Observatorium voor Gezondheid en Welzijn – Brussel, Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad (BWR), La Strada, Overlegplatform voor de Geestelijke Gezondheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (PFCSM-OPGG), Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (IBSA-BISA), Lokaal multidisciplinair netwerk-Brussel (lmn-b), Conectar, Perspective.brussels (Brussels Planbureau), GOB (Gewestelijke directie gelijke kansen), Douche Flux, Chronic Care/Project Go West, Chronic Care/Boost, Geïntegreerde dienst voor thuiszorg-Brussel, Mantelzorgers Brussel, Vzw Dewey/OSGeo, Sociale coördinaties, Hospichild

- **April 2016:** einde van de technische ontwikkeling (motor) van de site (frontoffice).

- **Mei 2016:** lancering van de functionele ontwikkeling van de site (frontoffice) en lancering van de functionele ontwikkeling van de nieuwe interface voor intern beheer CINDOC (backoffice).

- **23 juni 2016:** het CMDC stelt aan een aandachtig en onbevooroordeeld begeleidingscomité een becommentarieerde nota en een aangepaste begroting van € 256.147 over 2 jaar voor (+ 27.500 €/initiële begroting). De begroting wordt met 16% opwaarts herzien als gevolg van:

- de heroriëntatie van de technologische keuzes voor de ontwikkeling van de site/portal waardoor het moeilijk wordt de ontwikkeling van de tussenliggende module te integreren
- de onderschatting van de complexiteit van de in fase 1 verwachte functionaliteiten tijdens de highlevelanalyse
- de overdracht van de ontwikkeling van de tussenliggende module naar de onderneming SELISYS, ontwikkelaar van het backoffice
- de vaststelling van kansen tijdens de ontwikkeling.

- **Juni tot augustus 2016:** eerste stappen in het opendatastelsel dat ingevoerd wordt in het Brusselse Gewest.

Deelname aan verschillende meetings/workshops die door het CIBG (FOD Informatie- en communicatietechnologie) georganiseerd worden rond Linked Open data

Ontmoeting met de verantwoordelijke van het platform CIBG/Fidus, de gewestelijke service-integrator, d.w.z. de wettelijke beheerders van de elektronische gegevensuitwisseling van en naar de instellingen van het BHG ten aanzien van gegevens afkomstig van authentieke bronnen.

- **September 2016:** validering door de ministers belast met bijstand aan personen van een aangepast herontwikkelingsbudget:

- € 137.000 als ontwikkelingssubsidie in 2016. De leden van het Verenigd College hebben de aanpassing gevalideerd van de oorspronkelijke begroting met een aanvullende subsidie van € 17.000 bij de begrotingsaanpassing van 2016 (verschil van € 5.333 met de reële begroting van € 22.333).
- € 113.000 als ontwikkelingssubsidie in 2017 (verschil van € 814 met de reële begroting van € 113.814)
- Totaal verschil tussen de reële begroting en de toegekende subsidie = € 6.147.

- **November 2016:** planning van de inproductiestelling van de site en van de nieuwe CINDoc-interface tegen februari 2017.

- **December 2016:** drie factoren vertragen de te optimistische planning en leiden ertoe dat de uiteindelijke levering wordt uitgesteld tot mei/juni 2017:

- het door het CIBG voorgestelde standaard grafisch materiaal is te eenvoudig en contraproductief in vergelijking met de kwaliteit van de ontwikkeling van het project. Het CMDC staat garant voor het gebruik van de tool door de gebruikers en kan geen genoegen nemen met deze benadering. In overleg met het CIBG lanceert het CDCS-CMDC met spoed een offerteaanvraag voor een specifiek ergonomisch en grafisch werk en een integratie van deze grafische vormgeving in de ontwikkelingscode. Er wordt een nieuwe speler aangewezen, maar deze kan per definitie geen afgewerkt product leveren voor eind december.

- de onderneming SELISYS kan in december 2016 en januari 2017 niet langer rekenen op een lid van haar team en loopt vertraging op.

- het CMDC start met tests op de stagingversies en ontdekt mogelijkheden om de prestaties van de tool te verbeteren en de onderhoudskosten met betrekking tot het backoffice te verlagen.



B.3 Het team op de brug 😊

De herontwikkeling van Sobru vergde een enorme hoeveelheid energie van het team van het CDCS-CMDC:

- 1 projectdirecteur (1/4 tijd gedurende 24 maanden)
- 2 polyvalente projectleiders - conceptualisering, uitvoering + werk inzake documentaire engineering inbegrepen (4/5 tijd gedurende 24 maanden)
- 1 documentaire engineer (4/5 tijd gedurende 12 maanden)
- 4 key users/testers + specifiek werk van documentaire engineering (voltijds gedurende 6 maanden)

Door de constante aandacht die nodig is om de verschillende lopende IT-ontwikkelingen te volgen en de **lancering van uitgebreide werkzaamheden voor de structurele verbetering van de inhoud** ondervond het ‘routinematige’ expertisewerk met betrekking tot de inhoud een sterke impact van de specifieke maar enorme aandacht die besteed werd aan de herontwikkeling van de site. Voor meer informatie over de details van deze impact is het interessant om het hoofdstuk over de indicatoren in dit verslag te raadplegen.

De projectleiders (een criminoloog en een maatschappelijk werker) werden op de werkplek opgeleid (+ zeer korte opleiding in de agile-methode gevolgd door één van de twee projectleiders) met een opmerkelijke vastberadenheid en solidariteit. Naast een ontwerpactiviteit, een activiteit van documentaire engineering en de coördinatie van en bemiddeling tussen de verschillende dienstverleners hebben zij meer dan honderd user stories en wireframes (structurering van de verschillende op een webpagina weer te geven elementen) gerealiseerd”. In de agile-methode is een user story een eenvoudige zin in de alledaagse taak waarmee voldoende nauwkeurig de inhoud van een te ontwikkelen functionaliteit omschreven wordt.

De zin bevat over het algemeen drie elementen die de functionaliteit beschrijven: Wie? Wat? Waarom? Als <wie>, wil ik <wat> om <waarom>. Het waarom is optioneel. Het waarom laat echter toe om het belang van de functionaliteit aan te geven. Hieronder enkele voorbeelden:

039 BRUSO-168	Affichage de l'arborescence sur la page « Toute l'arborescence thématique »	Done
En tant qu'utilisateur, je voudrais avoir une vue des secteurs, chemins d'accès et catégories et de leurs définitions sous forme d'arborescence afin d'explorer l'arbre thématique, et afin de pouvoir naviguer vers les pages secteurs ou catégories qui m'intéressent Commentaires • l'arborescence thématique est présentée sous forme de navigation tree ; • l'arborescence thématique est construite sur base des secteur(s) > chemin(s) d'accès (max. 3) > catégorie(s) gérées dans la partie administration du site ; par défaut, uniquement le premier niveau (secteur) est affiché (les autres niveaux peuvent être déployés sur la même page par l'utilisateur) • chaque élément de l'arborescence thématique est précédée d'une checkbox permettant de le sélectionner ; • Comportement (UX) et visuel (UI) : voir https://www.desocialekaart.be/uitgebreid-zoeken (inhoudstafel) • À droite de chaque secteur et chaque catégorie se trouvera un symbole (de type 'info'). Lorsque l'internaute clique sur le symbole, un encadré informatif s'ouvre en dessous (autre police, autre couleur?); celui-ci contient: 1) sa définition (si elle existe), 2) un lien vers la page du secteur/catégorie respectifs; l'encadré peut être 'refermé' • Un bouton (en haut de la page?) permettra d'afficher ou de masquer tous ces encadrés en une fois (ceci impliquera d'ouvrir tous les niveaux de l'arborescence)		
 		

045 (1/2) Réf. JIRA?	La page 'secteur'	Done
En tant qu'utilisateur, je voudrais pouvoir explorer de A à Z un secteur en restant sur la même page Voir wireframe « User-stories wireframes pages tous les secteurs - 1 secteur 11-08-16 (voir modif. en jaune) » Commentaires • La carte affiche toutes les organisations du secteur, à l'aide de 'map-tips' qui auront tous la même couleur (sans différenciation par catégorie) • Lorsqu'on change vers l'affichage liste, la liste des organisations prend la place de la carte (suivre toutes les précisions du document « navigation/pagination »). • Les blocs au dessus et en dessous de la carte/liste peuvent être considérés comme un « header » / « footer » des pages secteurs. • La carte sur la page 'secteur' n'est pas en lien avec la recherche qui peut être lancée à pd du bloc 'découvrir le secteur' • Si clic sur « Plus de critères », ceux-ci sont déployés sur la même page • Après avoir lancé la recherche, on arrive sur une page classique de 'résultat de recherche : liste d'organisations' • Pour les blocs tels que « découvrir la synthèse chiffrée de l'offre » : lorsqu'il n'y a pas de contenu, ils ne doivent pas être affichés		
		

016 (1/2) BRUSO-110	Modifier une recherche multicritères sur une page de résultat « liste d'organisations » ou « liste de catégories »	Done
En tant que user, je voudrais pouvoir modifier ma recherche multicritères		
Commentaires - Après avoir effectué une première recherche, l'utilisateur se trouve sur une page de résultat « liste d'organisations » ou « liste de catégories »: il peut modifier sa recherche en cliquant sur « modifier votre recherche » - Une panel qui reprend l'ensemble des critères de la recherche multicritères se déploie. Les critères de recherche déjà prises en compte pour la première recherche seront déjà encodés dans les champs respectifs (attention, voir précisions ci-dessous!). Après avoir coché, décoché, rempli ou modifié les critères, on clique sur « appliquer » pour lancer la recherche; le panel se « replie » vers la gauche et un nouveau résultat de recherche (liste de catégories ou liste d'organisations) apparaît; la légende figurant en haut de cette page est mise à jour Précisions: - Le critère « parcourez les thèmes » sera développé comme suit: un encadré reprendra les noms des secteurs, chemin d'accès, catégories sélectionnés; ceux-ci pourront être décoché. Si l'internaute souhaite en ajouter, il cliquera sur le bouton « modifier vos thèmes »: l'arbre ne se déploiera qu'aux endroits sélectionnés dans la première recherche. À ce moment, l'encadré disparaît - Le critère « Chercher une commune ou un quartier sur base d'une adresse? » ne sera pas repris - Le critère 'pouvoir agréant > agréments' se limitera au champ d'encodage libre avec autocomplétion		



Bruxelles Social en ligne
www.bruxellessocial.be





asbl CDCS-CMDC vzw

B.4 Structurele grote moeilijkheid: ontbreken van analist/programmeur bij CMDC

Het ontbreken van een analist/functioneel programmeur binnen (specifiek voor) het team van het CMDC², a fortiori in het kader van een agile-benadering van het projectmanagement en in een context van technologische versnelling (webservices, Linked Open Data-dynamiek) is één van de oorzaken van vertraging en stress die een impact hadden op het project.

Slechts een combinatie van positieve conjuncturen konden dit fundamenteel gemis opvangen:

- binnen het CMDC kon dankzij een samenwerking tussen een junior (criminoloog) en een senior (maatschappelijk werker) van super gemotiveerde projectleiders het 'digitale talent' van de junior aan het licht gebracht worden en een beroep gedaan worden op de meer dan 30 jaar aan vakdeskundigheid van de senior;
- tussen het BWR en het CDCS-CMDC: er vonden gerichte, maar verrijkende contacten en uitwisselingen plaats tussen de projectleiders van het CMDC en de informaticus-databasebeheerder van het BWR;
- binnen het Huis van de twee gemeenschappen, een solidariteit van de informatici die aanwezig zijn in de andere vzw's (La Strada en het Platform voor geestelijke gezondheidszorg) die zich erg bewust zijn van de uitdagingen, sterk vragende partij zijn voor de toekomstige webservices en erg positief staan tegenover het project inzake het nieuwe opendataportal;

² Ter herinnering: een dergelijk profiel werd ontslagen tijdens de crisis tussen 2012 en 2014

- wat betreft de betrekkingen met externe dienstverleners, een sterke verstandhouding tussen de teams van het CIBG en van het CMDC en een sterk vertrouwen in de expertise van de onderneming Selisys gebaseerd op 20 jaar werkrelaties met betrekking tot het backoffice CINDoc.

Om tot de meerwaarde van fase 2 te komen is het absoluut noodzakelijk dat het huidige team versterkt wordt door een ANALIST/FUNCTIONEEL PROGRAMMEER, een punt dat reeds besproken werd tijdens het laatste begeleidingscomité van 23/06/2016.

B.5 Conclusie (fase 1)

Eind 2016 stond de inproductiestelling nog steeds niet op de agenda. Maar bij het schrijven van dit rapport weten we dat het verhaal goed afloopt en dat de doelstelling bereikt zal worden. De vertraging zal uiteindelijk 4/5de maand bedragen in vergelijking met de planning van november 2016.

De site die juni/juli 2017 online geplaatst wordt zal, zoals overeengekomen, het volgende bieden:

- alle functionaliteiten van de ouder site, maar een grotere efficiëntie, ergonomie, flexibiliteit en stabiliteit
- nieuwe functionaliteiten zoals de ruimte My Sobru waarmee professionals gepersonaliseerde welzijns- en gezondheidsregisters kunnen creëren, nieuwe zoekcriteria en exportmogelijkheden
- de valorisatie en de mogelijkheid tot het verkennen van de thematische boomstructuur van Sociaal Brussel
- een webpagina per activiteitensector op Sociaal Brussel
- de webservices
- aanvullende gegevens in verband met de geolocatiegegevens (wijken, statistische sectoren, lengte-breedtecoördinaten), ondernemingsnummers, links naar publicaties in het Belgisch Staatsblad, enz.
- een dynamische en interactieve cartografie
- ergonomische visuals voor gebruikers in overeenstemming met de nieuwe webtrends

C. BRUDOC: tussen vraagstelling en een nieuwe betekenis

C.1 Staat van de collecties

Algemeen overzicht

- 16 490 bibliografische beschrijvingen
- 7 752 artikelen
- 2 234 tijdschriftnummers
- 6 291 monografieën
- 213 abonnementen

- 9 768 bibliografische beschrijvingen in het Frans (60%)
- 6 850 bibliografische beschrijvingen in het Nederlands (40%)

- 2 361 digitale documenten (14%)
- 14 048 gedrukte documenten (84%)
- 3252 hybride dragers (papieren documenten vergezeld van een hyperlink of een digitaal bestand)

Beheer van het fonds: toename en verbetering van de kwaliteit

In 2016 werden 1309 nieuwe inschrijvingen gecatalogiseerd, goed voor 8% van de collecties:

- 272 artikels
- 188 tijdschriftnummers
- 842 documenten (boeken, verslagen, enz.)
- 7 abonnementen

- 556 digitale documenten (772 hyperlinks, 184 pdf's)
- 12 video's
- 15 audiodocumenten
- 726 gedrukte teksten

- 865 documenten in het Frans
- 453 documenten in het Nederlands

Bovendien werden 7 344 inschrijvingen gewijzigd. Deze wijzigingen dragen bij tot de verbetering van de kwaliteit van de bibliografische inschrijvingen: actualisering van de hyperlinks en de categorieën, toevoeging van een samenvatting of van de omslagafbeelding.

De bulletins werden grondig onder handen genomen om de nauwkeurigheid van de query's te verbeteren. Verder werden de inschrijvingen van verloren gegane documenten verwijderd. Hetzelfde werd gedaan voor de inschrijvingen van digitale documenten die niet meer beschikbaar zijn op het web.

Deze cijfers houden geen rekening met de verwijderde inschrijvingen.

C.2 Online raadplegingen op Brudoc.be: gestegen

1.943 personen hebben 8008 pagina's van brudoc.be geraadpleegd. Zij blijven gemiddeld 2,13 minuten op de site en raadplegen 3,09 pagina's.

Achter deze bescheiden cijfers gaan aanzienlijke stijgingen schuil:

+ **224%** voor het aantal gebruikers

+ **524%** voor het aantal pageviews

45,46% raadpleegt Brudoc in het Frans en **44,93%** in het Nederlands³.

De stijging van de online raadplegingen bevindt zich pas in het beginstadium. De cijfers van het eerste trimester van 2017 (namelijk op 31/03/2017) bewijzen dit reeds:

1 120 personen hebben 4701 pagina's van brudoc.be geraadpleegd. Zij blijven gemiddeld 2,50 minuten op de site en raadplegen 3,46 pagina's. De raadplegingen zijn dus **met 57% gestegen in vergelijking met 2016**.

De aanwezigheid op de sociale netwerken die gepland is voor 2017/2018 zal deze resultaten nog een boost geven.



C.3 Abonnement op Brudoc News: gestegen

122 Franstalige abonnees (+20) en **44** Nederlandstalige abonnees (+9) ontvingen een elektronische versie in hun mailbox **8** nummers van de nieuwsbrief Brudoc News.



³Gedetailleerde cijfers

- Sessies + **152,53 %**, 2.591 / 1.026
- Gebruikers + **224,92 %**, 1.943 / 598
- Pageviews + **524,16 %**, 8.008 / 1 283
- Pagina's/sessie: + **147,16 %**, 3,09 / 1,25
- Gemiddelde duur van de sessies: **43,10 %**, 00:02:13 / 00:01:33
- Bounce rate: **-23,48 %**, 62,95 % / 82,26 %
- % nieuwe sessies: + **30,61 %**, 74,22 % / 56,82 %

De verzending van de nieuwsbrieven via de configuratie van RSS-feeds⁴ werd vanaf september geautomatiseerd.

De RSS-feeds van de sectoren jeugdzorg, bijstand aan de daders van strafbare feiten, openbare en private sociale bijstand, handicap, kinderopvang, daklozen en senioren werden geconfigureerd.

Er werden thematische nieuwsbrieven gecreëerd. Momenteel kan de internetgebruiker in zijn mailbox de lijst ontvangen van:

- de recentste documenten,
- de jeugdzorg
- de bijstand aan daders van strafbare feiten,
- de gehandicaptensector,
- de daklozensector,
- de seniorensector.

De thematische RSS-feeds van de documenten in het Nederlands en van de andere sectoren (Jeugd, Bijstand aan de minstbedeelden, Huisvesting, Slachtofferhulp, socioprofessionele inschakeling, gezin, Lichamelijke en geestelijke gezondheid, Gelijkheid en diversiteit) moeten nog worden geconfigureerd.

De stijging van de abonnementen op de nieuwsbrief bevindt zich pas in het beginstadium. De aanwezigheid op de sociale netwerken die gepland is voor 2017/2018 zal deze resultaten stelselmatig een boost geven.



C.4 Documentatieaanvragen: gedaald

In 2016 werden **110 aanvragen** geregistreerd (ter vergelijking, in 2014 waren dit er nog 286, dit betekent een daling van 61,54 % op twee jaar tijd).

⁴ De RSS-feed (Really Simple Syndication) is een informatiefile waarop men zich gratis kan abonneren om de laatste updates van een site te ontvangen. Zo kan men op de hoogte blijven van de laatste inhoud van een website, zonder hem te moeten raadplegen.

- Statuut van de gebruikers/lezers/aanvragers

Professioneel	49	44.5 %
Overheid	2	1.8 %
Student	56	50.9 %
Particulier	4	3.6 %
Onbepaald	4	3.6 %

-Tijd besteed om de aanvragen te beantwoorden

Max 15 min	72	65.5 %
Ongeveer 30 min	19	17.3 %
Ongeveer 60 min	10	9.1 %
Ongeveer 120 min	7	6.4 %
3 uur of meer	1	0.9 %
Meer dan een dag	1	0.9 %

- Oorsprong van de aanvragen

Telefoon	30	27.3 %
Info-cdcs-cmdc	14	12.7 %
Info-brudoc	2	1.8 %
Andere mail	15	13.6 %
Hospichild	2	1.8 %
Ter plaatse	41	37.3 %
Extern	2	1.8 %
Onbepaald	4	3.6 %

Wat moeten we hiervan denken?

Deze daling is niet alarmerend of ongewoon. Het documentatiecentrum van het CMDC volgt de algemene wereldwijde tendens die bestaat in een daling van de rechtstreekse aanvragen bij documentalisten.

Deze terugloop valt gemakkelijk te verklaren (steeds meer informatie is massaal toegankelijk in digitale vorm) en moet dus tegenover de stijging van de online raadplegingen en de abonnementen op nieuwsbrieven geplaatst worden.

De vraag die rijst is hoe men de plek aantrekkelijk kan houden naar het voorbeeld van succesvolle alternatieven zoals het learning center. Het concept van het learning center is onder meer gebaseerd op ervaringen in de Verenigde Staten, Engeland, Nederland en Zwitserland.

De learning centers gaan verder dan de klassieke modellen voor kennisoverdracht van de documentatiecentra. Het zijn namelijk **ontmoetingsplaatsen rond kennis** die steunen op een “hybride” bibliotheek waarbij papier en het digitale aspect gecombineerd worden. De infrastructuur, de diensten en de combinatie van competenties **optimaliseren de toegang tot kennis, ook tot kennis op afstand**. De learning centers richten zich tot studenten, professionals en burgers.

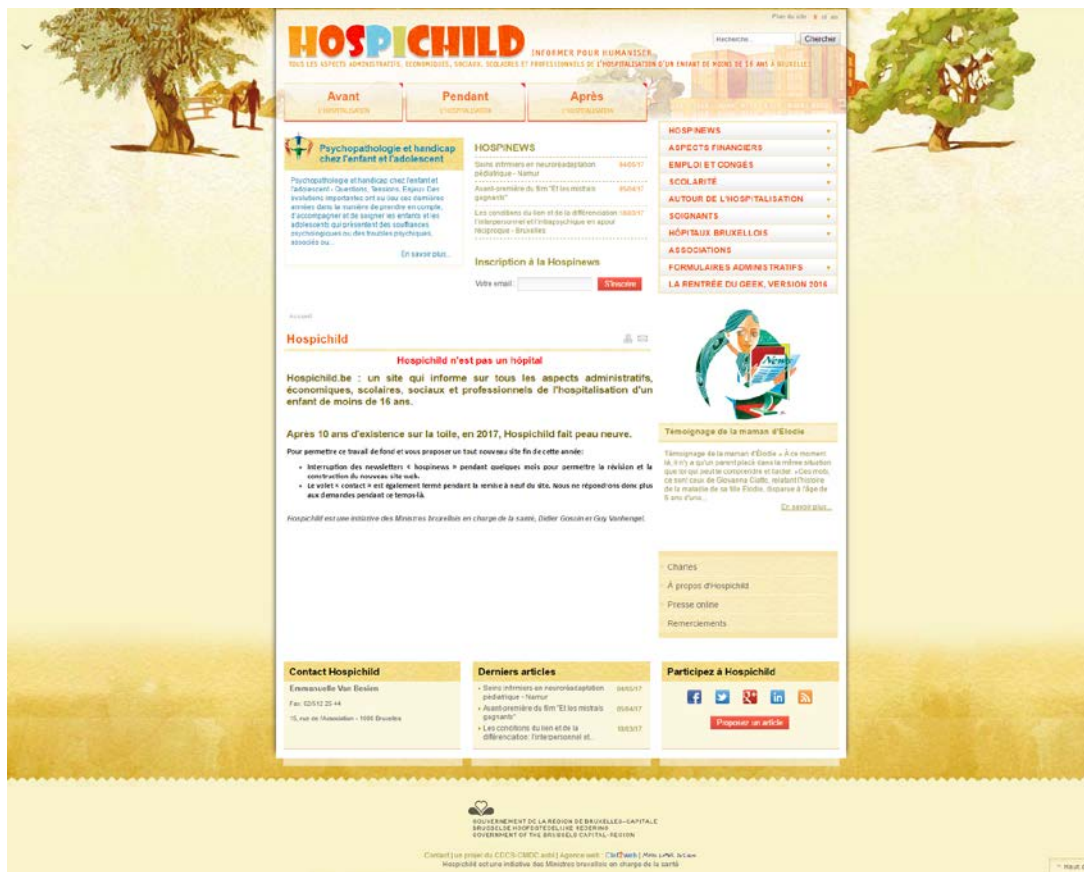
De documentaire functie maakt deel uit van een **pedagogische omgeving** met voorzieningen voor **het onthaal en de begeleiding van de verschillende doelgroepen**, waarbij gezelligheid – via de creatie van heuse leefomgevingen – essentieel is.

Het belang van het Learning centermodel ligt voornamelijk in **een meer globale en geïntegreerde visie op de verwerving en de verspreiding van kennis** (onderwijs, documentatie, onderzoek) tegenover het traditionele model waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen enerzijds een pedagogische benadering en anderzijds het verstrekken van informatie en documenten door een bibliotheek. Deze visie vermindert de barrières tussen documentaire functie, het verstrekken van technologie en zelftraining.

In deze brede context zal de documentaire ruimte van het CMDC zich moeten aanpassen en ontwikkelen om aan de nieuwe behoeften te voldoen. De ruimte die bestemd is voor boeken, brochures en andere werken moet geleidelijk aan omgevormd worden tot een plaats waar de professionals en toekomstige professionals van het maatschappelijk welzijn/de gezondheidszorg kunnen werken, samenwerken, leren en, zelfs, elkaar kunnen ontmoeten. Het betreft een langdurige reflectie die gezamenlijk gevoerd kan worden met de herontwikkeling en de promoting van de online tools. Dit is echter een uitdaging van de komende legislatuur: de historische contacten met de verschillende sociale scholen in het Brusselse Gewest en met de directeurs van de recente onderzoekscentra voor maatschappelijke engineering en welzijn een nieuwe impuls geven om - rond informatieprojecten die door het CMDC ontwikkeld en beheerd worden - een ontmoetings- en kennisplaats te ontwikkelen en te beheren voor de toekomstige professionals van het maatschappelijk werk in Brussel.

D. Hospichild: van een vernieuwend project naar de status van structurele voorziening die geïntegreerd is in het pediatrisch beleid.

Zie afzonderlijk verslag.



E. Huis van de twee gemeenschappen: één jaar aanwezigheid in nieuwe gebouwen ... stap voor stap naar een meer gestructureerde organisatie

E.1 Herhaling van de context

Het Huis van de twee gemeenschappen groepeerde 6 vzw's: een bicommunautaire dienst voor geestelijke gezondheidszorg (de vzw Rivage/Den Zaet) en vijf bicommunautaire informatie- en overlegplatformen: vzw Conectar (overleg van de dienstverleners van de thuishulp en thuiszorg), vzw La Strada (ondersteuning van het beleid inzake thuislozenzorg), vzw Platformen geestelijke gezondheidszorg (overleg van de dienstverleners uit de sector van de geestelijke gezondheidszorg) en vzw Palliabu (platform voor informatieverstrekking over palliatieve zorgen) en het CDCS-CMDC. De Huis beschikt ook over gemeenschappelijke vergaderzalen en een gemeenschappelijke eetzaal.

E.2 Krijtlijnen voor de interne organisatie

Een begeleidingscomité: *jaarlijks*.

Dit comité bestaat uit vertegenwoordigers van de kabinetten van ambtenarenzaken, vertegenwoordigers van de administratie van de GGC (leidinggevend ambtenaar, adjunct-leidinggevend ambtenaar en verantwoordelijke van de dienst economaat en informatie) en vertegenwoordigers van de zes vzw's.

-Een overlegcomité GGC/Afvaardiging van het comité van onderhuurders: *tweemaandelijks*.

Dit comité bestaat uit vertegenwoordigers van de administratie van het GGC (verantwoordelijke van de dienst economaat en informatica en zijn assistente) en een afvaardiging van het comité van onderhuurders (twee vertegenwoordigers van de vzw waaronder de directie van de vzw).

-Een comité van onderhuurders: *maandelijks*.

Dit comité bestaat uit de vertegenwoordigers van de 6 onderhurende vzw's: een bicommunautaire dienst voor geestelijke gezondheidszorg (de vzw Rivage/Den Zaet) en vijf bicommunautaire informatie- en overlegplatformen: vzw Conectar (overleg van de dienstverleners van de thuishulp en thuiszorg), vzw La Strada (ondersteuning van het beleid inzake thuislozenzorg), vzw Platformen geestelijke gezondheidszorg (overleg van de dienstverleners uit de sector van de geestelijke gezondheidszorg) en vzw Palliabru (platform voor informatieverstrekking over palliatieve zorgen) en het CDCS-CMDC. Indien nodig neemt de verbindingsagent er op verzoek aan deel. De directie van het CMDC bekleedt het voorzitterschap ervan.

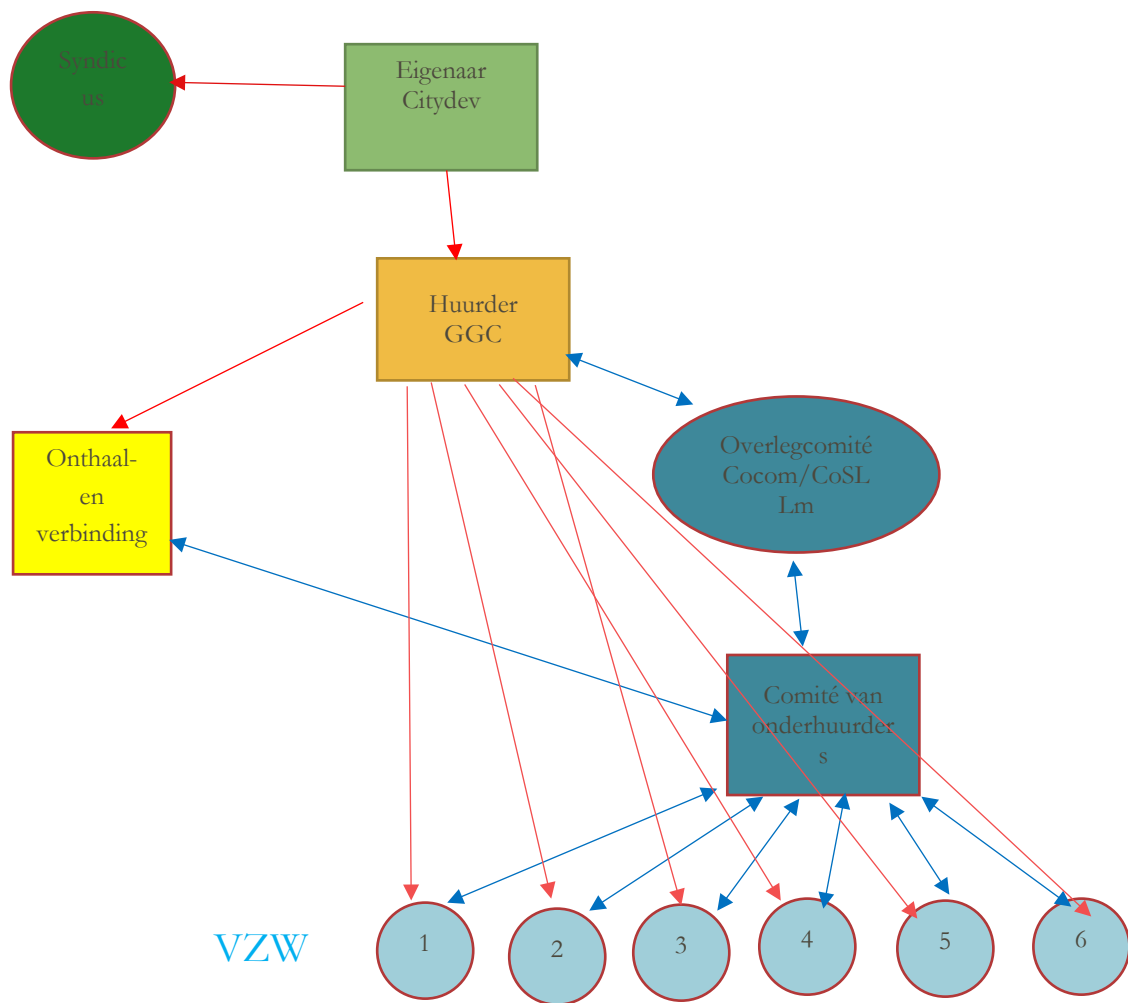
- Een formele beschrijving van de taken van de onthaal- en veiligheidsagent.

Er werd door de GGC een functiebeschrijving van de onthaalagent opgesteld die door alle stakeholders gevalideerd werd. Zij beschrijft 21 taken die gestructureerd zijn rond vier kernelementen: onthaal, veiligheid, onderhoud en administratieve verbinding.

- Een handvest van medehuuderschap ondertekend de vertegenwoordigers van de 6 vzw's.

Op 03/10/2016 hebben de vertegenwoordigers van de 6 vzw's een handvest van medehuuderschap ondertekend. Dit handvest bevat 8 artikelen over: de vertegenwoordiging van de onderhuurders, de vergaderingen van de onderhuurders, de beslissingen van de onderhuurders, de identificatie van de gemeenschappelijke kosten, de identificatie van de niet-gemeenschappelijke kosten, de wijze van verdeling van de kosten (schoonmaak en aankopen), het meubilair, voorziening van mogelijke aanvullende bepalingen.

-Een algemeen organisatieschema



Enkele bedenkingen!

Het is onnodig te zeggen dat het beheer van dit Huis van de twee gemeenschappen een zware extra belasting vormt. De veelheid aan actoren, de verstrengeling van relaties, de afstand van de verschillende actoren, de hiërarchische relaties tegenover de vertrouwens- of samenwerkingsrelaties en het ontbreken van een politiek project rond dit gebouw maken deze nieuwe accommodatie voor de directie tot een ware beproeving.

De positieve aspecten van deze nieuwe locatie lenigen gelukkig de zware inspanningen.

Deze positieve aspecten zijn tweeledig:

- de tevredenheid van het personeel, meer ruimte, betere concentratie, minder vermoeidheid aan het einde van de dag, positieve relationele dynamiek;
- de positieve dynamiek tussen vzw's: de projectleiders van Sobru V4 konden met succes anticiperen op het aspect 'Open linked data' dankzij de solidariteit van de informatici binnen beide

vzw's (La Strada en het Platform voor geestelijke gezondheidszorg) die zich erg bewust zijn van de uitdagingen en sterk vragende partij zijn voor de toekomstige webservices.

F. Welzijn op het werk en beheer van human resources: op weg naar een grotere rechtvaardigheid en een betere kwaliteit

Doordat het CMDC weer in rustiger vaarwater terechtkwam en zijn financiële situatie zich herstelde, kon het in 2016 bijzondere aandacht besteden aan het welzijn op het werk en het beheer van de human resources.

Op het vlak van **welzijn op het werk** werden de volgende maatregelen genomen:

- administratief-juridische maatregelen: contact met en bezoek van Mensura, externe dienst voor preventie en bescherming (bezoekverslag en vervolgens overleg voor de opstelling van het globale preventieplan en het actieplan 2017);
- maatregelen voor de verfraaiing van de werkplaats: schilderijen, stores, muurversiering, planten;
- ergonomische maatregelen: algemene vervanging van de bureaustoelen door ergonomische stoelen van hoge kwaliteit, vernieuwing van het afgedankte meubilair;
- veiligheidsmaatregelen: dubbel van de sleutels van de noodtrap, veiligheidsoverleg met het Comité van onderhuurders en het GGC.

Op het vlak van **human resources beheer** werden de volgende maatregelen genomen:

- participatieve uitwerking van een opleidingsplan over 3 jaar;
- eind van de bevroering van de loonschalen;
- overgang van de adjunct van de directie naar schaal A;
- looncompensatie tussen de DAC-premie en de schaal A voor de vertaalster FR/NL;
- heropname van de documentaire engineer in het Sobru-team;
- invoering van de tweetaligheidspremies;
- uitbreiding van het telewerkbeleid.



Actieplan 2016: evaluatie van de vooruitgang⁵

Legende:

- **groene tekst** = verwezenlijkte of lopende acties.
- **rode tekst** = acties die zijn uitgesteld of heroverwogen moeten worden.

Operationele doelstellingen 2014/Beheer	Acties	Opvolging
1. De controle van het financiële herstel in goede banen leiden	1.1 Deugdelijk systeem voor het betalen van RSZ-bijdragen (voorschotten)	Deugdzzaam systeem ontwikkeld met systematische betaling van voorschotten sinds januari 2014 zonder onderbreking.
	1.2 Opvolging boekhouding en liquiditeitsplan	- Punt over de rekeningen in de rvb van: 24/03/2016 11/05/2016 13/06/2016 5/10/2016 10/11/2016 - Opvolging van de budgettaire situatie in het COMacc en het financieel opvolgingscomité: 25/06/2015 3/12/2015
2. De financiële tools verbeteren	2.1 Dashboard concordantie OS/PR/€	Uitgesteld tot 2018
	2.2 Verdieping van de analytische verdeelsleutel	Uitgesteld tot 2018
	2.3 Erkenning bij de FOD Wetenschapsbeleid	Merk op dat het CMDC reeds een analytische basisboekhouding voert. Verworvenheid op basis van de documentaire engineering die nodig is voor de ontwikkeling van Sobru V4 (werk in verband met de thematische boomstructuren, de categorisering, de indexering, de thesaurus) in de categorie "experimentele ontwikkeling".⁶
3. Nieuwe inkomsten zoeken	3.1 Betalende documentatiedienst	Er wordt aan de lezers een forfait van € 5 gevraagd voor één jaar raadpleging ter plaatse.
	3.2 Erkenning als instelling gemachtigd om fiscaal aftrekbare giften te ontvangen (Hospichild)	Geannuleerd

⁵ Op basis van het plan opgenomen in het activiteitenverslag 2015 (pagina 14)

⁶ De FoD Wetenschapsbeleid verstaat onder experimentele ontwikkeling: het verwerven, combineren, vormgeven en gebruiken van bestaande wetenschappelijke, technologische, zakelijke en andere relevante kennis en vaardigheden, gericht op het ontwikkelen van nieuwe of verbeterde producten, procedés of diensten.

	3.3 De sponsoring (Hospichild)	Uitgesteld tot 2018 na de herontwikkeling van Herontwikkeling Hospichild V4.
	3.4 Actie bij de sociale fondsen	Piste opgegeven omdat deze steunde op informatie die door deskundigen binnen de Fondsen ongeldig werd verklaard
4. De maatregelen voor de verlaging van de loonkosten in goede banen leiden	4.1 Behoud van 4/5 van de directie	Het eindloopbaan-tijdscrediet werd verlengd tot oktober 2020.
	4.2 Verlaging van de nominale waarde van de maaltijdcheques	Stopgezet sinds het CMDC opnieuw financieel gezond is.
5. Een kwaliteitsmanagement invoeren	5.1 Met de hulp van een externe consultant een collectief debat organiseren over de interne reorganisatie	Gezien de omvang van de werken in verband met de herontwikkeling van Sobru V4 en de dringende noodzaak om het vervolgens te promoten, stelt de rvb de grondige aanpak uit tot 2019.
	5.2 Opstelling van strategische documenten	Realisatie van een eerste nota in verband met het strategische plan 2017-2020.
	5.3 Uitwerking van beheersinstrumenten, organisatie en evaluatie van het werk	Uitgesteld tot 2018
	5.4 De interne communicatie organiseren	Organisatie van maandelijkse teamvergaderingen (+ notulen)
	5.5 De communicatie organiseren RVB/COMACC/Opvolgingscomité	Het CMDC zorgt voor de uitnodigingen en de notulen en stelt voorbereidende adviesnota's om de doeltreffendheid van de communicatie te verbeteren
6. Beheer van de activiteitspolen	6.1 De pool Sobru organiseren volgens de eisen van de herontwikkeling van Sobru V4.	Reorganisatie gebaseerd op de absolute prioriteit die gegeven wordt aan de herontwikkeling van de portaalsite Sobru. 3,5 VTE verwijderd uit de pool productie/expertise voor het onderzoek en de ontwikkeling in verband met Sobru V4.
	6.2 Opvolgings- en resultaatsindicatoren uitwerken voor Sobru	Realisatie van kwantitatieve en kwalitatieve activiteitsindicatoren (zie bijlage)

	6.3 De betrekking van Sobru-coördinator vacant stellen	Uitgesteld tot 2017
	6.4 De pool Brudoc organiseren volgens de eisen van de herontwikkeling van Sobru V4.	Gerealiseerd voor de fusie van de Fr en NI databases en aan de gang voor de configuratie van de RSS-feeds: in orde voor de RSS-feeds van de sectoren jeugdzorg, bijstand aan daders van strafbare feiten, openbare en private sociale bijstand, handicap, kinderopvang, daklozen, senioren en nog te realiseren voor de thematische RSS-feeds van de documenten in het Nederlands en van de andere sectoren (Jeugd, Bijstand aan de minstbedeelden, Huisvesting, Slachtofferhulp, socioprofessionele inschakeling, familie, Lichamelijke en geestelijke gezondheid, Gelijkheid en diversiteit)
	6.5 Opvolgings- en resultaatsindicatoren uitwerken voor Brudoc	Verwezenlijkt
	6.6 De betrokken medewerkers opleiden voor het projectbeheer	Zie resultaten van het lopende opleidingsplan
7. Een alternatief systeem van ICT/Projecten invoeren	7.1 SOBRU	Toepassing van een tweeledig systeem: - interventiecontract met externe leverancier (Onderneming LibertIT) voor de interne software CINDOC - ondersteuning van het CIBG voor het webplatform + gerichte ondersteuning van het agentschap Clé2web voor de grafische vormgeving en de implementering ervan
	7.2 BRUDOC	Toepassing van een driedelig systeem: - polyvalentie van de coördinatrice ondersteund door specifieke opleidingen - hosting- en onderhoudscontract met externe leverancier (Tipos) - aanvullende opleiding van de enige ICT-referent die in het team behouden wordt

Operationele doelstellingen	Acties	Opvolging
1. De ontwikkeling van de inhoud van Sobru V3 afronden	Sectoren online te integreren	
	Sector nieuwkomers/ integratie	- Verzameling, verwerking, validering, vertaling categorisering, hiërarchische indexering en online plaatsing van de fiches van diensten en organisaties van de sector van de opvang van nieuwkomers en de integratie Afronding juni 2017
	Sector rechtsbijstand	Afronding juni 2017
	Online diensten te actualiseren/herstructureren (wetgevende wijzigingen)	
	Sector kinderopvang (0-3 jaar)	OK
	Jeugdhulp	Afronding juni 2017
	Online sectoren te herzien (verbetering van de bestaande situatie)	
	Sector justitieel welzijnswerk	Afronding juni 2017
	Sector verslavingen	Afronding december 2017
2. De systematische actualisering van Sobru V3 organiseren	De prioriteiten bepalen	Moeilijk te ondersteunen gezien de investering van het hele Sobru-team in de herontwikkeling van Sobru V4
	De troeven bepalen	
	Het nieuwe proces organiseren	Moeilijk te ondersteunen gezien de investering van het hele Sobru-team in de herontwikkeling van Sobru V4
3. De kwaliteit van de informatie-opzoeken op Sobru V3 verbeteren (algemene coherentie van de boomstructuur + thesaurus + intuïtieve logica van de ingangen)	Incoherenties, overlappingen, redundancies bepalen	Aan de gang in het kader van de gedetailleerde analyse voor Sobru V4
	De thesauri aanleggen (FR + NL)	Aan de gang in het kader van de gedetailleerde analyse voor Sobru V4
	De thesaurus implementeren	Aan de gang in het kader van de gedetailleerde analyse voor Sobru V4
	De logica en de doelstellingen van de zoekactie per sector herbekijken	Aan de gang in het kader van de gedetailleerde analyse voor Sobru V4
4. Sobru handhaven in de context van de herstructurering en de	De catalogus aanvullen	Toevoeging van 1309 inschrijvingen. + 16,67% in vergelijking met 2015???

beperking van de krachten		
	Verzoeken behandelen	Tevredenheid van 110 documentaanvragen - 12% ten opzichte van 2015
	Steunen op de kracht van stagiairs	- Jaar van reflectie over de evolutie van de dienst alvorens nieuwe projecten te lanceren
	De dagen van openstelling voor het publiek verminderen	- Voortzetting van de sluiting van Brudoc op maandagen en vrijdagen
	De werklast van de verantwoordelijke herorganiseren	- De bestellingen van de NL monografieën zijn overgenomen door een NL medewerkster die deels aan Sobru (50%) en deels aan Brudoc (30%) werkt.
5. Zorgen voor een eenvoudige communicatie met de beschikbare middelen	Actu van Sobru	Geen promotie/ Alle energie van het team wordt besteed aan de herontwikkeling van Sobru V4 en de reflectie over de toekomst van Sobru en Hospichild.
	Actu van Brudoc	Newsletter 8x/jaar verspreid aan 166 ingeschrevenen. + 14,5% in vergelijking met 2015???
6. De "historische" samenwerkingen voortzetten	Federatie Bico, AMA, BWR	Deelneming aan de week van de Brusselse sector van de thuislozenzorg - 14de editie van 14 tot 18 november 2016. over het thema " <i>Creativiteit van de daklozensector: tools, projecten & faciliteiten die het dagelijkse leven verbeteren (voor partners, gebruikers of personeel)</i> " Het CDCS-CMDC treedt op als facilitator. Zo zorgt het ervoor dat de uitwisselingen tussen de teams van de Franstalige instellingen en de Nederlandse professionals die op bezoek zijn vloeiend verlopen.
	BWR en CBCS	- Deelneming aan de AV en rvb van de twee monocommunautaire partners van de informatie over welzijn en gezondheidszorg. - Medewerking van Brudoc aan de nieuwsbrieven van de twee monocommunautaire partners van de informatie over welzijn en gezondheidszorg via de Nieuwsbrief en de RSS-feeds. Gewijzigd partnerschap om het beheer van Brudoc te verlichten.
	Observatorium voor Gezondheid en Welzijn	- Medewerking van Brudoc aan het bibliografisch onderzoekwerk voor de opstelling van het thematisch rapport <u>Inzichten in non take-up van de sociale rechten en in sociale onderbescherming in het Brussels Gewest.</u>
	Sociale coördinatie	- Heroriëntering van het Sobru-team op de ontwikkeling van Sobru V4 en tijdelijke schorsing van de samenwerking.

	ABD-BVD	- Publicatie van een artikel van Sobru in de Bladen voor documentatie over het thema "Datamigratie en meertalig beheer: de taaluitdaging van het Brussels Gewest toegepast in een documentatiecentrum. https://www.abd-bvd.be/fr/cahiers-de-la-documentation/2016-1/
	Hospichild	- Integratie op een specifieke virtuele boekenplank van Brudoc van het 'Informeel' documentatiefonds voor de archivering van de communicatietools van pediatrische professionals, specifiek project ontwikkeld door een inter-ziekenhuiswerkgroep en Hospichild.
	BBRoW	-Deelname van Brudoc aan de AV van het BBRoW als toegetreten lid. Stillegging van de WG's om zich te concentreren op de reflectie over de toekomst van de dienst



Momentopname van het CDCS-CMDC eind 2016



- Een solide organisatie ondersteund door haar toezichthoudende overheden en het Verenigd College;
- Een organisatie die het voordeel geniet van een verhuizing naar het Huis van de twee gemeenschappen sinds eind 2015, wat extra beheerverantwoordelijkheden met zich meebrengt;
- Een organisatie die met succes de crisis van 2012 te boven is gekomen, die opnieuw budgettair in evenwicht is (bij een ongewijzigd beleid - zie projecties i.v.m. de meerjarenbegroting), die haar twee zwaarste schulden (FEB-FAP (afgesloten) en CREDAL (2018)) heeft aangezuiverd en die het tweetaligheids- en welzijnsbeleid van het personeel een impuls heeft gegeven.
- Een organisatie die in 2019 dus haar veertigjarig bestaan zal kunnen vieren;
- Een organisatie die werkt met:
 - 16 medewerkers (namelijk 15,2 VTE's), voornamelijk businessgeoriënteerd, waarvan de gemiddelde leeftijd 47 jaar is (van 26 tot 61 jaar)
 - en specifieke onderaannemers voor andere transversale functies dan de algemene, administratieve en financiële directie en de eerstelijns informaticaondersteuning (boekhouding, IT-ontwikkeling, sociaal secretariaat, preventie en bescherming op het werk, vertaling, communicatie, onderhoud)
- Een organisatie waarvan de kwetsbaarheid momenteel verband houdt met:
 - het niet bestaan van een secretariaat voor de algemene, administratieve en financiële directie
 - het niet-bestaan van back-ups voor de middenkaderfuncties: coördinatie Sobru, Brudoc, Hospichild
 - het niet-bestaan van een intern profiel van programmeur/functioneel analist terwijl de projecten van het CDCS-CMDC openstaan voor opendatatechnologieën en -processen die IT-competenties vereisen die verder gaan dan het digitale talent van bepaalde medewerkers.⁷

⁷ Dit profiel zou ingevuld moeten zijn tegen het begin van de herontwikkeling van Sobru V4 in september 2017

- Een organisatie die het initiatief heeft genomen tot een beleid van voortdurende verbetering via een Opleidingsplan, een participatief proces als voorbereiding op de toekomst over 3 jaar (van start gegaan eind 2016).
- Een organisatie die tot eind 2017 volledig gericht is op de herontwikkeling van haar tools: Bruso V4, Hospichild V4, Brudoc V3
- Een organisatie die vanaf 2018 met een intensief communicatiebeleid zal starten (Communicatieplan)
- Een organisatie die - binnen het kader en de grenzen van haar eigenheid - volledig aansluit bij de smartcity- en opendatastrategie van het BHG.
- Een organisatie waarvan de core business geconsolideerd dient te worden, ofwel via een ordonnantie, ofwel via een institutionele bestendiging.

Perspectieven

A. De 4 strategische pijlers voor 2017-2020

- De tools van het CDCS-CMDC tot "favoriete" tools maken van alle professionals van het maatschappelijk welzijn en van het pediatrisch maatschappelijk welzijn voor Hospichild; met andere woorden, binnen het specifieke kader en de specifieke grenzen van de opdrachten van het CDCS-CMDC de ondersteuning van de netwerkvorming en de eerste- en tweedelijns hulp en -verzorging in het BHG versterken.

Het is duidelijk dat de sites van het Centrum, om 'in de smaak te vallen' bij alle Brusselse professionals van het maatschappelijk welzijn/de gezondheidszorg, zowel qua inhoud als gebruiksgemak van goede kwaliteit moeten zijn (exhaustieve, georganiseerde en actuele informatie en de nieuwste technologie) en gepromoot moeten worden in een brede communicatiecampagne.

- De rol van het CDCS-CMDC politiek en institutioneel vertalen ten dienste van het geïntegreerde maatschappelijk welzijn en in een netwerk binnen een "Brussels Smart City".
- De organisatie en haar team consolideren binnen een voorbeeldige maatschappelijk en milieuverantwoorde dynamiek.
- De erkenning als onderzoeksinstelling van het CDCS-CMDC behouden⁸ en geleidelijk aan de schorsing van de afdeling onderzoek en ontwikkeling opheffen door de structurering van partnerschappen met andere Brusselse wetenschappelijke actoren en de ontwikkeling van de interne opleiding, en zelfs op termijn door de aanstelling van wetenschappelijke functies in het CMDC (sociaal geograaf bv.).

B. De 11 specifieke doelstellingen van januari 2017 tot december 2017

1. Afronding van fase 1 van de herontwikkeling van het back- en frontoffice van Sociaal Brussel
2. Verbetering van de organisatie, de updateprocessen en de processen inzake evolutief onderhoud van de dienst Sobru in het licht van de ontwikkeling van het nieuwe Backoffice en Frontoffice
3. Opstarting van fase 2 van de herontwikkeling van het back- en frontoffice van Sociaal Brussel
4. Herontwikkeling van de site Hospichild
5. Vernieuwing en harmonisering van de grafische vormgeving van de site Brudoc
6. Vereenvoudiging (herontwikkeling) van de site van het CDCS-CMDC
7. Afronding van het Opleidingsplan
8. Uitwerking van een meerjarig Communicatieplan (2018-2020) en eerste promotieacties

⁸ Herinnering: de herkenning wordt momenteel behouden ten aanzien van de documentaire engineering die gerealiseerd wordt in het kader van de herontwikkeling van Sociaal Brussel

9. Verdere verbetering van de beheertools (naast de activiteitsindicatoren, prestatie- en kwaliteitsindicatoren invoeren, herinvoering van de timesheets)
10. Eerste stappen in de richting van Brusselse wetenschappelijke actoren voor de herstart van de afdeling R&D in 2018
11. Reflectie binnen het begeleidingscomité over het voortbestaan van het CDCS-CMDC en van zijn tools.

C. De 7 specifieke doelstellingen van januari 2018 tot december 2018

1. Afronding van fase 2 van de herontwikkeling van het back- en frontoffice van Sociaal Brussel en opendatastrategie
2. Evolutief onderhoud van de sites Hospichild, Brudoc, CDCS-CMDC
3. Fasegewijze uitvoering van het Opleidingsplan
4. Fasegewijze uitvoering van het Communicatieplan
5. Verdere verbetering van de beheertools (naast de activiteitsindicatoren, prestatie- en kwaliteitsindicatoren invoeren, herinvoering van de timesheets)
6. Uitwerking van het plan voor de herontwikkeling van de afdeling R&D
7. Voortzetting van de reflectie binnen het begeleidingscomité over het voortbestaan van het CDCS-CMDC en van zijn

D. De 6 specifieke doelstellingen van januari 2019 tot december 2019

1. Evolutief onderhoud van de sites Sociaal Brussel, Hospichild, Brudoc, CDCS-CMDC
2. Voortzetting van de fasegewijze uitvoering van het Opleidingsplan
3. Voortzetting van de fasegewijze uitvoering van het Communicatieplan
4. Verdere verbetering van de beheertools (naast de activiteitsindicatoren, prestatie- en kwaliteitsindicatoren invoeren, herinvoering van de timesheets)
5. Activering van een eerste onderzoek van de afdeling R&D
6. Politieke vertaling van de reflectie die in 2017 van start gegaan is over het voortbestaan van het CDCS-CMDC en zijn tools.

Financiële gegevens

Markante financiële feiten

Op de **Balans** wordt het boekjaar 2016 afgesloten met een bedrag van € 433.478,78.

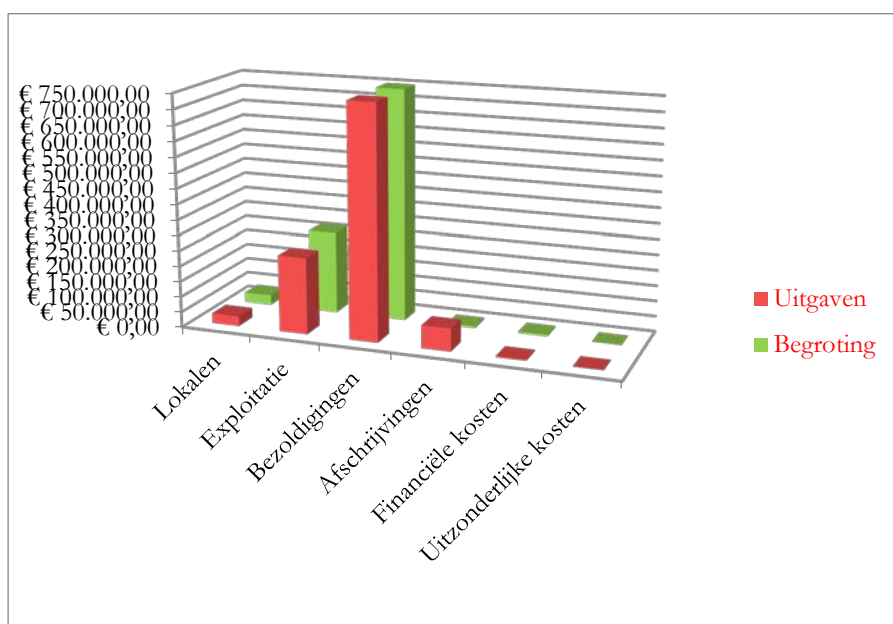
Aan de *passiefzijde* zien we dat het maatschappelijke vermogen van het Centrum stevig positief blijft, voor een bedrag van € 57.738,22 en dit ondanks het lichte tekort dit jaar. Dit is mogelijk dankzij het resultaat van het vorige jaar en het degelijk uitgevoerde herstelplan. Net als in 2015 werden voorzieningen voor risico's en kosten aangelegd, om de tools te kunnen vernieuwen zonder beperkt te worden door financiële middelen indien de voorziene budgetten overschreden worden en om het na de crisis gestarte beleid inzake welzijn van het personeel te kunnen voortzetten. Deze voorzieningen zouden eveneens een eventueel verzoek om een gedeeltelijke terugbetaling van subsidies kunnen dekken. Zij belopen op 31/12/2016 € 100.047,44.

Aan de *actiefzijde*, in de rubriek “liquide middelen”, zien we dat het Centrum zijn kasmiddelen behoudt om het hoofd te bieden aan eventuele problemen (laattijdige toekenning van subsidies, onvoorziene omstandigheden met betrekking tot het gebouw, enz.). Dit is met name belangrijk omdat de rubriek “Schuldvorderingen op ten hoogste één jaar”, waarin de te ontvangen subsidies zijn ondergebracht, opnieuw gestegen is ten opzichte van vorig jaar (het bedrag van de te ontvangen subsidies is € 144.756,23).

Wat de **Resultatenrekening** betreft eindigt het boekjaar 2016 met een negatief resultaat van € -16.258,37. De tabellen hierna tonen duidelijk dat de voornaamste last nog altijd de bezoldigingen zijn, terwijl de subsidies nagenoeg de volledige opbrengsten uitmaken.

Deze situatie zal alleen maar toenemen. Het feit dat de tools van het CMDC - en meer specifiek Sociaal Brussel - deel uitmaken van een opendatadynamiek die door het Brussels Gewest wordt aangemoedigd, maakt het CMDC de facto tot een openbare dienstverlener.

Uit een vergelijking van het resultaat (in termen van kosten) met het budget blijkt dat de inspanningen om zich aan het budget te houden, worden voortgezet. Het enige belangrijke verschil blijven de inschrijvingen, die omvangrijkers zijn gezien de inrichting van onze lokalen en de aanleg van de voorziening voor risico's en kosten.

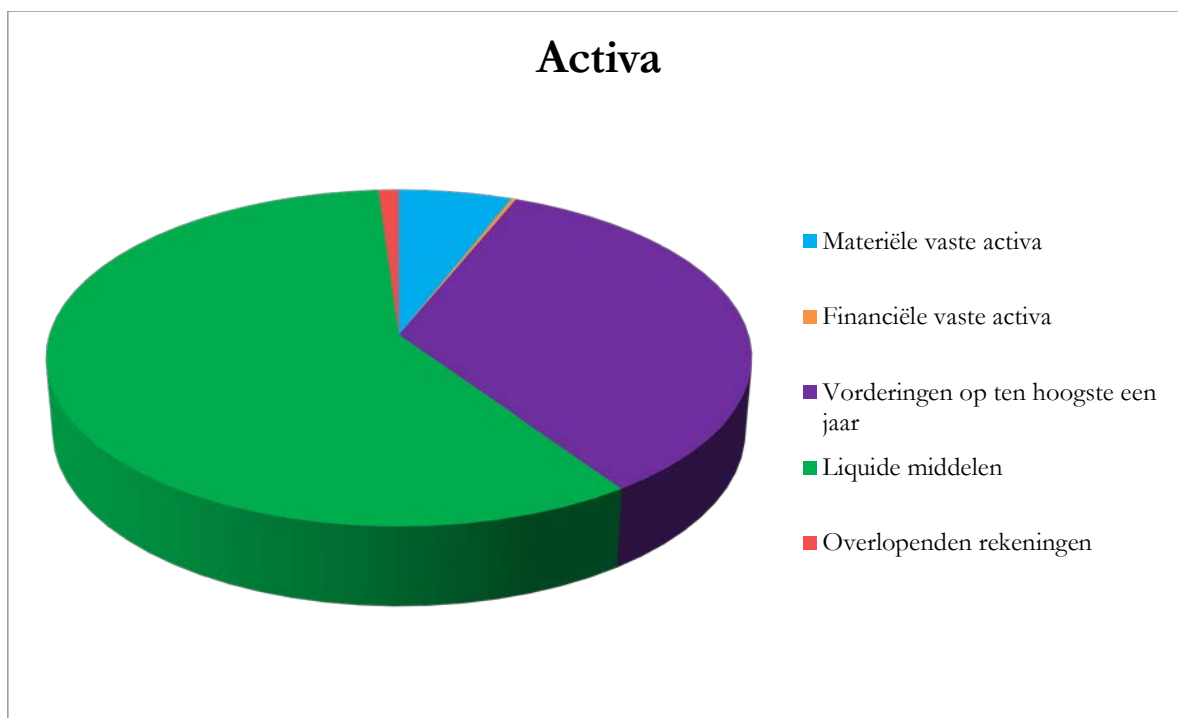


	Uitgaven	Begroting
Lokalen	€ 32 080,55	€ 32 533,68
Exploitatie	€ 247 468,03	€ 267 188,15
Bezoldigingen	€ 910 396,80	€ 895 627,80
Afschrijvingen	€ 73 432,57	€ 5 500,00
Financiële kosten	€ 3 638,47	€ 4 855,02
Uitzonderlijke kosten	€ 603,19	€ 0,00

Balans

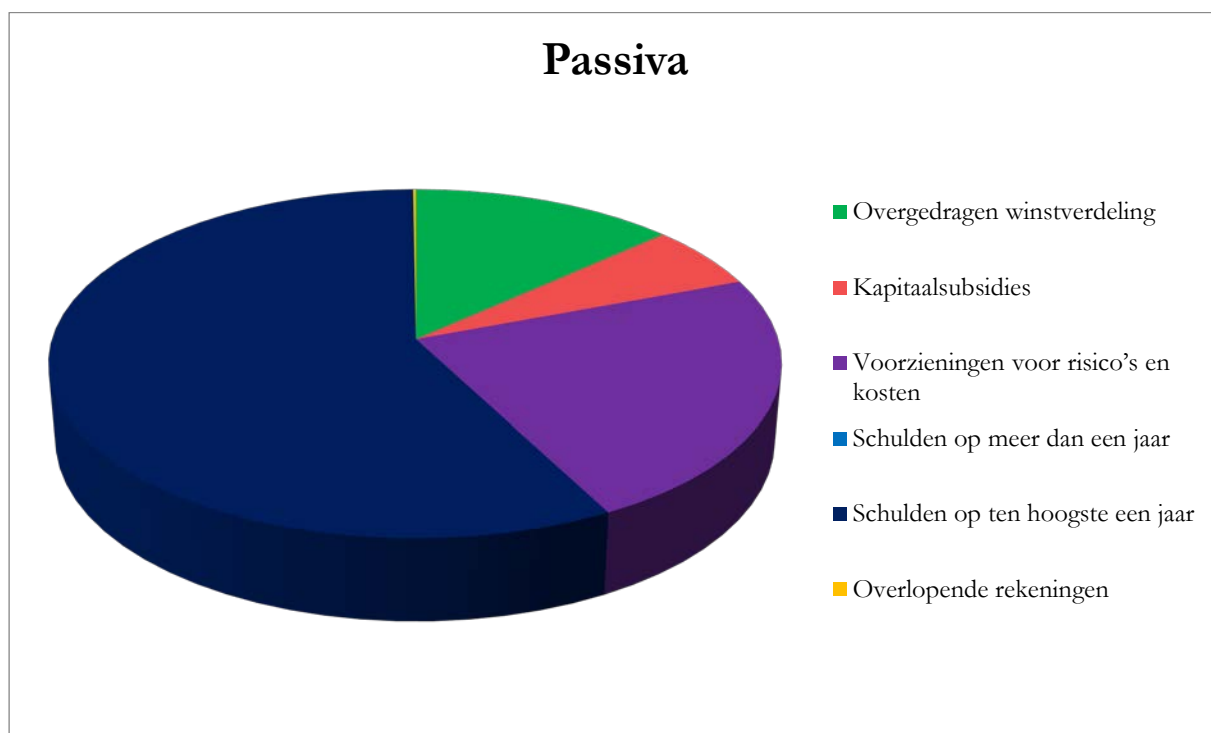
Activa

Materiële vaste activa	25.719,64€
Financiële vaste activa	1.046,25€
Vorderingen op ten hoogste een jaar	148.581,26€
Liquide middelen	253.562,09€
Overlopenden rekeningen	4.569,54€
Totaal	433.478,78€



Passiva

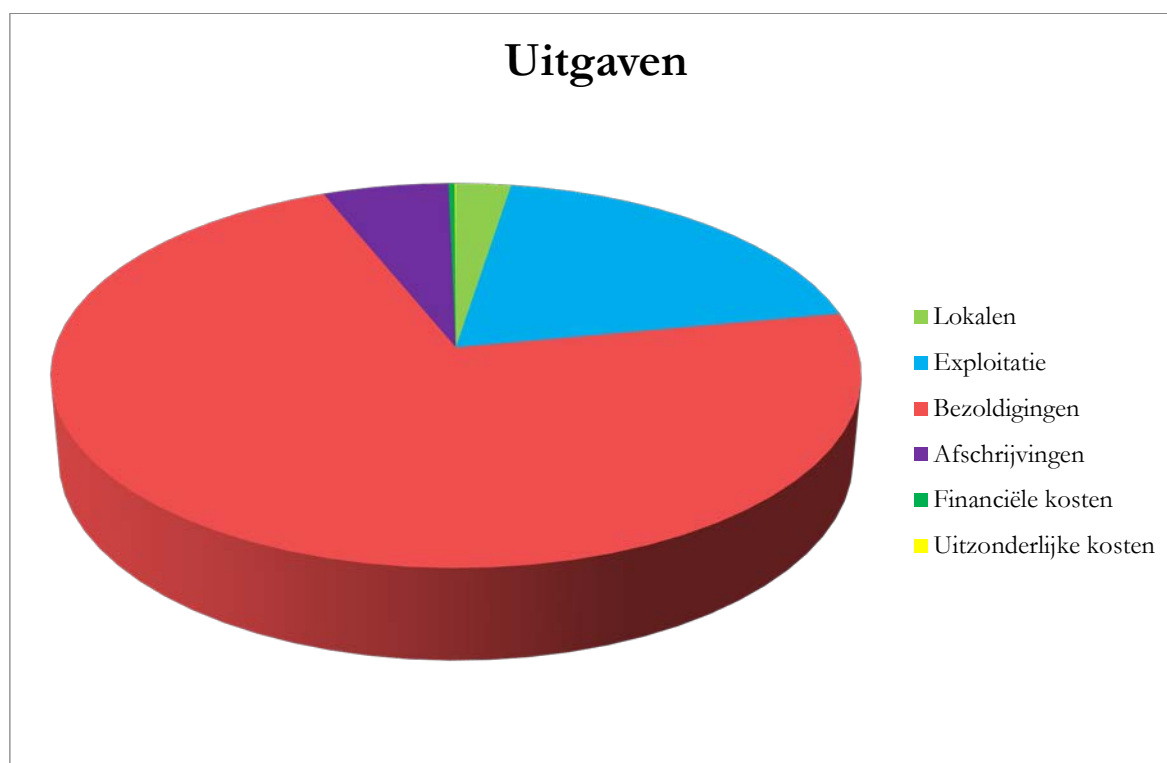
Overgedragen winstverdeling	57.738,22€
Kapitaalsubsidies	25.719,64€
Voorzieningen voor risico's en kosten	100.047,44€
Schulden op meer dan een jaar	0€
Schulden op ten hoogste een jaar	249.346,41€
Overlopende rekeningen	627,07€
Totaal	433.478,78€



Resultatenrekening

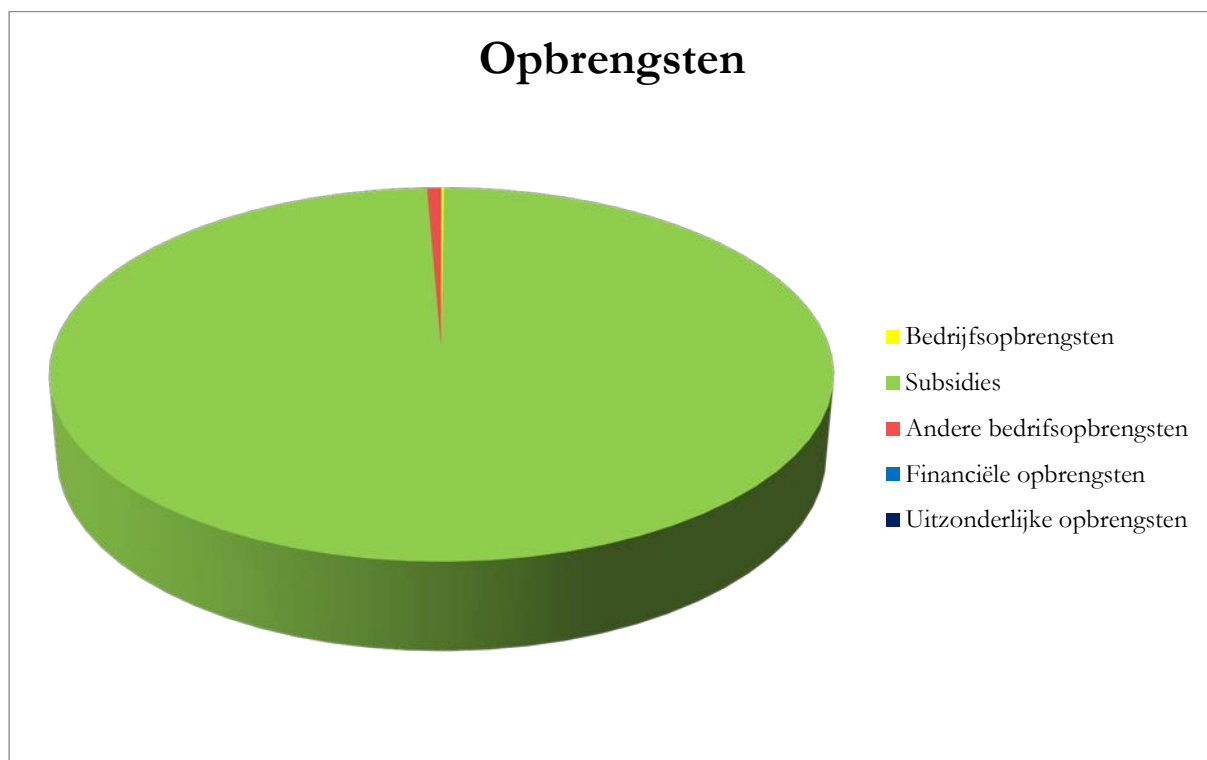
Uitgaven

Lokalen	32.080,55€
Exploitatie	247.468,03€
Bezoldigingen en sociale lasten	910.396,80€
Afschrijvingen & Voorzieningen risico's en kosten	73.432,57€
Financiële kosten	3.638,47€
Uitzonderlijke kosten	603,09€
Totaal	1.267.619,51€



Opbrengsten

Bedrijfsopbrengsten	1.696,86€
Subsidies	1.241.268,08€
Andere bedrijfsopbrengsten	8.063,16€
Financiële opbrengsten	313,04€
Uitzonderlijke opbrengsten	20,00€
Totaal	1.251.361,14€



Verslag van de externe auditor

VERSLAG VAN DE COMMISSARIS AAN DE ALGEMENE VERGADERING VAN DE VERENIGING « CENTRUM VR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COÖRDINATIE VZW » (BE 0417.167.603) OVER HET BOEKJAAR AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2016

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen, brengen wij u verslag uit in het kader van ons mandaat van commissaris. Dit verslag omvat ons oordeel over de jaarrekening en tevens de vereiste bijkomende verklaringen. De jaarrekening bevat de balans op 31 december 2016, en de resultatenrekening voor het boekjaar afgesloten op die datum en de toelichting

Verslag over de jaarrekening – Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de controle uitgevoerd van de jaarrekening van de vereniging CENTRUM VR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COÖRDINATIE VZW over het boekjaar afgesloten op 31 december 2016, opgesteld op grond van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, met een balanstotaal van € 433.478,78 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een verlies van het boekjaar van € 16.258,37.

Verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan voor het opstellen van de jaarrekening

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen van de jaarrekening die een getrouw beeld geeft in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, alsook voor het implementeren van de interne beheersing die het bestuursorgaan noodzakelijk acht voor het opstellen van de jaarrekening die geen afwijking van materieel belang bevat, die het gevolg is van fraude of van fouten.

Verantwoordelijkheid van de commissaris

Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze jaarrekening tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle volgens de internationale controlestandaarden (ISA's) zoals deze in België werden aangenomen uitgevoerd. Die standaarden vereisen dat wij aan deontologische vereisten voldoen, alsook de controle plannen en uitvoeren teneinde een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de in de jaarrekening opgenomen bedragen en toelichtingen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de beoordeling door de commissaris, met inbegrip van diens inschatting van de risico's van een afwijking van materieel belang in de jaarrekening als gevolg van fraude of van fouten. Bij het maken van die risico-inschatting neemt de commissaris de interne beheersing van de vereniging in aanmerking die relevant is voor het opstellen door de vereniging van de

jaarrekening, die een getrouw beeld geeft, teneinde controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn, maar die niet gericht zijn op het geven van een oordeel over de effectiviteit van de interne beheersing van de vereniging. Een controle omvat tevens een evaluatie van de geschiktheid van de gehanteerde waarderingsregels en van de redelijkheid van de door het bestuursorgaan gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van de presentatie van de jaarrekening als geheel.

Wij hebben van het bestuursorgaan en van de aangestelden van de vereniging de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om daarop ons oordeel te baseren.

Oordeel zonder voorbehoud

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en de financiële toestand van de vereniging CENTRUM VR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COÖRDINATIE VZW per 31 december 2016, alsook van haar resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.

Paragraaf ter benadrukking van bepaalde aangelegenheden

Zonder het hierboven gegeven oordeel ter discussie te stellen, vestigen wij de aandacht op de resultatenrekening en op de evaluatieregels van de jaarrekening die de subsidies omvatten die op basis van de door de betrokken subsidiërende overheden vastgelegde regels worden bepaald. Niettemin moet de subsidieerbaarheid van de gesubsidieerde uitgaven op heden nog altijd het voorwerp uitmaken van een bevestiging op basis van de controle door deze zelfde subsidiërende overheden.

Verslag betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde eisen

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het naleven door de vereniging van de wet van 27 juni 1921 op de verenigingen zonder winstoogmerk, de internationale verenigingen zonder winstoogmerk en de stichtingen, en van de statuten, alsook van de wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften die van toepassing zijn op het voeren van de boekhouding.

In het kader van ons mandaat en overeenkomstig de Belgische bijkomende norm bij de in België van toepassing zijnde internationale auditstandaarden (ISA's), is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, de naleving van bepaalde wettelijke en reglementaire verplichtingen na te gaan. Op grond hiervan doen wij de volgende bijkomende verklaringen die niet van aard zijn om de draagwijdte van ons oordeel over de jaarrekening te wijzigen:

- Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang, werd de boekhouding gevoerd in overeenstemming met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften.

- Wij dienen u geen verrichtingen of beslissingen mede te delen die in overtreding met de statuten of de wet van 27 juni 1921 op de verenigingen zonder winstoogmerk, de internationale verenigingen zonder winstoogmerk en de stichtingen zijn gedaan of genomen. - De honoraria van de commissaris worden niet vermeld in de notulen van de algemene vergadering van benoeming. - De 2015 jaarrekening werd buiten de wettelijke termijn gedeponneerd.

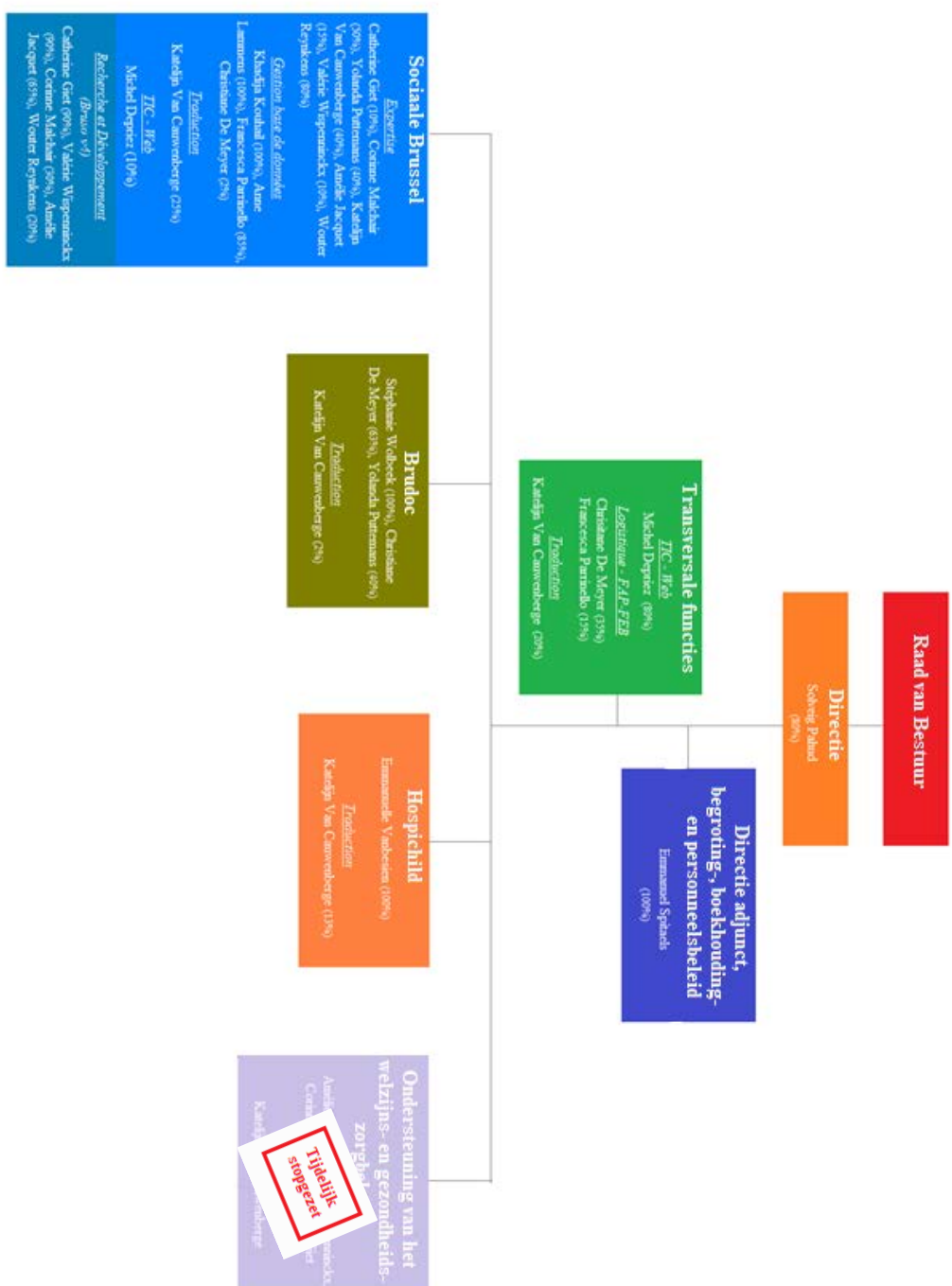
- De waarderingsregels voor het opstellen van de jaarrekening zijn niet veranderd ten opzichte van vorig jaar.

Brussel, 28 april 2017

Soc. Civ. SPRL Maillard, Dethier & Co,
Commissaris
Vertegenwoordigd door Fernand Maillard,
Bedrijfsrevisor

Bijlagen

Organisatieschema op 31/12/2016



Human resources

De raad van bestuur: 10 leden	
Mark Thommes	Voorzitter
Dirk D'Haenens	Medevoorzitter
Marc Dumont	Bestuurder
Pierre Reniers	Bestuurder
Jean Melery	Bestuurder
Marina Dehing-Van Den Broeck	Bestuurster
Dominique Wautier	Bestuurster
Pascal Gardinal	Bestuurder
Martin De Drée	Bestuurder
Khalil Aouasti	Bestuurder
<i>De raad van bestuur en het team beten onze twee nieuwe bestuurders welkom. Dhr. Jean Melery en dhr. Khalil Aouasti.</i>	
Het team: 16 medewerkers of 15,20 VTE's	
7,40 VTE's	Niveau A of gelijkwaardig
3,80 VTE's	Niveau B of gelijkwaardig
4 VTE's	Niveau C of gelijkwaardig

BRUSO : Activiteitenindicatoren 2016

1. De werking van de dienst SOBRU in enkele gegevens

SOBRU is de dienst van het CMDC-CDCS die de kennis en expertise over het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod ontwikkelt en ontsluit.

1.1 De activiteiten van de dienst SOBRU in een notendop

1.1.1 Inventaris van het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod

De database SOBRU bevat alle Nederlandstalige, Franstalige en tweetalige organisaties en diensten uit de welzijns- en gezondheidssector ten dienste van de inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Dit aanbod wordt zowel in het Nederlands en in het Frans gepresenteerd en bevat informatie over:

- de benamingen (officiële, gangbare benaming, acroniem);
- de contactgegevens (adres van de plaats waar de activiteiten plaatsvinden, telefoon, fax, e-mail, site);
- de activiteiten;
- het doelpubliek van de organisatie;
- het werkgebied (wijk(en)⁹, gemeente(n), gewest(en);
- de taal waarin de gebruiker kan worden onthaald (111 geïnventariseerde talen);
- de hulpverleningswijze (ter plaatse, aan huis, telefonisch, online, straathoekwerk, residentieel);
- de aanmeldingswijze voor een eerste contact, als er bijzonderheden zijn (enkel telefonisch, enkel via doorverwijzing enz.);
- de openingsuren voor een eerste contact;
- de titel van de gedrukte of elektronische publicatie;
- de erkenning en de erkennende overheid of andere subsidiëring;
- het statuut (vzw, stichting, openbare dienst enz.) en de tekst met het officiële doel wanneer het een vzw betreft;
- het officiële taalstatuut (NL, FR, FR-NL);
- interessante opmerkingen.

Deze informatie is opgenomen in een interne database en gratis ter beschikking gesteld via de site www.sociaalbrussel.be.

⁹ De afbakening van het aanbod in een of meer wijken is gebaseerd op de Brusselse statistische wijken.

Er werden verschillende zoek- en exportmethodes bedacht opdat de gebruikers van de site de informatie zouden kunnen vinden en gebruiken.

Er zijn 4 zoekmethodes:

Bienvenue sur la carte sociale de la Région de Bruxelles - Capitale
 LE SITE EST OPTIMISÉ POUR MOZILLA FIREFOX OU GOOGLE CHROME. Tous les secteurs ne se trouvent pas encore en ligne. Utilisez les 4 modes de recherche pour trouver et localiser une ou plusieurs organisations. Si vous n'obtenez pas de résultat, contactez le CDCS-CHDC au 02/511.08.00.

1 par nom
 Recherche d'organisation
 Liste des organisations
 Rechercher
 Introduisez une partie du nom ou le sigle d'une association ou service. Cliquez sur une proposition pour accéder directement à la description détaillée

2 par secteur
 Sélectionnez un secteur. Cliquez ensuite sur une catégorie pour affiner la recherche
 01 Aide sociale générale publique et privée
 02 Aide à la jeunesse
 03 Aide aux auteurs de faits punissables
 04 Aide aux plus démunis
 05 Aide aux sans-abri
 06 Aide aux victimes
 07 Assésitudes
 08 Égalités - Diversités - Inclusions
 09 Enfants et jeunes (3-18 ans)

3 par terme
 Recherche par termes (terme de recherche) [Debut de mot]
 Rechercher
 Introduisez un mot et cliquez sur « Rechercher ». Vous trouverez des catégories et/ou organisations qui vous permettront de continuer votre recherche

4 par critère spécifique ou multicritères
 Recherche multi-critères
 Cliquez ici pour effectuer votre recherche à partir d'autres critères : rue, langues, statut, agrément...

- op naam of afkorting
- via een sector: op basis van een thematische boomstructuur bestaande uit categorieën en subcategorieën; deze laatste beantwoorden aan een behoefte,
- via een zoekterm,
- via een specifiek criterium (taalaanbod, opzoeking op straatnaam, erkenning, erkennende overheid, hulpverleningswijze, officieel taalstatuut en juridisch statuut) of een combinatie van deze criteria.

De verkregen informatie kan verfijnd worden door gebruik te maken van filters:

- filter op taalaanbod: Nederlandstalig aanbod, Franstalig aanbod
- geografische filter: werkgebied of lokalisatie.

Er zijn 4 methodes voor de export van de informatie:

- een fiche afdrukken,
- een fiche mailen,
- een Excel-document maken met de naam en contactgegevens van organisaties voor een mailing,
- een kaart aanmaken met een of meer organisaties (vb. een persoonlijke selectie van fiches, een volledige categorie, een erkenning enz.).



De gebruiker op zoek naar een of enkele organisaties kan de informatie vlot en gratis op de site vinden zonder tussenkomst van een SOBRU-teamlid.

De interne database biedt andere functionaliteiten en exportmethodes die een specifiekere of bredere opzoeking toelaten.

FICHE	INFOR	ETAT	OFFICIELE BENAMING	NOM OFFICIEL
017068	27/01/15, Corinne	Approbation	OCMW SINT-LAMBRECHT-WOLUWE - DIENST VOOR THUISZORGE	CPAS WOLUWE-SAINT LAMBERT - SERVICE D'AIDE A DOMICILE
017067	28/01/15, Khadija	Approbation	OLYVERSCOM	OLYVERSCOM
017064	02/10/14, Khadija	Approbation	AGENCE IMMOBILIERE SOCIALE D'ANDERLECHT-CUREGH	AGENCE IMMOBILIERE SOCIALE D'ANDERLECHT-CUREGH
017062	11/12/14, Katrijn	Approbation	BABOES SCHAARBEEK	BABOES SCHAARBEEK
017061	20/04/10, Katrijn	Envoi (06/01/15)	JONG EN VAN ZIN	JONG EN VAN ZIN
017060	09/12/14, Françoise	Approbation	TOGESANKELETHEDSBUREAU	TOGESANKELETHEDSBUREAU
017055	11/12/14, Cathleen	Approbation	FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES - DIRECTION DES AGENCES	FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES - DIRECTION DES AGENCES
017054	24/11/14, Katrijn	A traduire	DE FEDERATIE VAN SOCIALE ONDERNEMINGEN	DE FEDERATIE VAN SOCIALE ONDERNEMINGEN
017052	14/11/14, Françoise	Approbation	INTERGROUPE DES MAISONS MEDICALES BRUXELLOISES	INTERGROUPE DES MAISONS MEDICALES BRUXELLOISES
017050	12/11/14, Valérie	Envoi 27/01/15	LES GAZELLES DE BRUXELLES	LES GAZELLES DE BRUXELLES
017045	30/10/14, Khadija	Approbation	MEL'ANGE	MEL'ANGE
017043	24/10/14, Corinne	Approbation	UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM SINT-PIETER - SITE LEOPOLD I	CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE SAINT-PIERRE - SITE LEOPOLD I
017042	24/10/14, Corinne	Approbation	KLINIEK SINT-JAN - SITE LEOPOLD I	CLINIQUE SAINT-JEAN - SITE LEOPOLD I
017038	21/11/14, Katrijn	Approbation	OCMW ETTERBEEK - SOCIALE KRUIDENIER	CPAS ETTERBEEK - EPICERIE SOCIALE
017037	13/10/14, Katrijn	Actualisation interne	VLAAMSE GEMEENSCHAP - AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN	VLAAMSE GEMEENSCHAP - AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

FICHE	017068
INFOR	27/01/15, Corinne
ETAT	Approbation
OFFICIELE BENAMING	OCMW SINT-LAMBRECHT-WOLUWE - DIENST VOOR THUISZORGE
NOM OFFICIEL	CPAS WOLUWE-SAINT LAMBERT - SERVICE D'AIDE A DOMICILE
ADRES	Karreststraat
ADRESSE	Rue de la Charrette
NUMERO	29
POSTNL	1200 BRUSSEL
POSTFR	1200 BRUXELLES
ZIP	1200

Bijvoorbeeld:

- In de huidige versie van de website zijn de zoekresultaten tot maximaal 200 organisaties beperkt. In de database zijn deze onbeperkt. (zie schermafbeelding hierboven).
- In de interne database kan gemakkelijk op verschillende sectoren, op een wijk worden gezocht.
- Enz.

1.1.1.1 Scope van Sociaal Brussel

A. BEHOREN TOT DE SCOPE VAN SOCIAAL BRUSSEL

- organisaties en diensten (zie A.1),
- die Nederlandstalig, Franstalig of tweetalig zijn (zie A.2),
- actief in welzijn en gezondheid (zie A.3),
- ten voordele van de inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (zie A.4).

A.1 ORGANISATIES EN DIENSTEN

Sociaal Brussel inventariseert:

- de organisaties zonder winstgevend oogmerk (vzw's, private stichtingen, ziekenfondsen, feitelijke verenigingen, enz.) die erkend zijn,
- de organisaties zonder winstgevend oogmerk vzw's, private stichtingen, ziekenfondsen, feitelijke verenigingen, enz.) die gesubsidieerd worden door de overheid of waarvan de werking door het terrein wordt gewaardeerd (samenwerking met de professionals uit de erkende sectoren),
- de openbare diensten (op lokaal, gewestelijk, communautair en federaal niveau),
- privédiensten met een winstgevend oogmerk die enkel geopend en uitgebaat kunnen worden met een erkenning van een openbare instantie die aldus garandeert dat de normen voor hygiëne, veiligheid en kwaliteit gerespecteerd worden: ziekenhuizen, kinderopvang,

vennootschappen voor sociaal krediet, rusthuizen (of woonzorgcentra), rust- en verzorgingstehuizen en service residenties (of assistentiewoningen).

A.2 NEDERLANDSTALIG, FRANSTALIG EN TWEETALIG

Sociaal Brussel inventariseert de organisaties en diensten die onder de overheden actief in het Brussels Gewest ressorteren, ongeacht het institutionele niveau en taalregime: de federale overheid, de Vlaamse en Franse Gemeenschap, de Vlaamse, Franse en Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de gemeenten.

A.3 ACTIEF IN WELZIJN EN GEZONDHEID

Sociaal Brussel bestrijkt de volgende sectoren:

- openbare en private algemene sociale dienstverlening,
- hulp aan kansarmen, aan thuislozen,
- hulp voor daders van strafbare feiten, voor slachtoffers,
- bijzondere jeugdzorg,
- hulp voor personen met een verslaving,
- hulp voor gezinnen, jonge kinderen (0-3 jaar), kinderen en jongeren (3-18 jaar),
- hulp voor personen zonder werk (SPI),
- hulp voor personen met een handicap,
- hulp aan personen van buitenlandse origine,
- hulp aan ouderen,
- fysieke gezondheid,
- geestelijke gezondheid,
- gezondheidspromotie,
- gelijkheid van kansen, gendergelijkheid,
- huisvesting,
- coördinaties en ondersteuning van de professionelen.

A.4 TEN VOORDELE VAN DE INWONERS VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Sociaal Brussel inventariseert organisaties en diensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Sociaal Brussel inventariseert bij wijze van uitzondering organisaties en diensten in Vlaanderen en Wallonië wanneer twee voorwaarden zijn vervuld:

- het aanbod wordt niet gedekt door de organisaties en diensten die zich op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevinden,
- het aanbod richt zich expliciet tot de Brusselaars.

B. BEHOREN NIET TOT DE SCOPE VAN SOCIAAL BRUSSEL

Sociaal Brussel inventariseert geen:

- zelfstandige dienstverleners,
- groeperingen van zelfstandigen, ook niet in de vorm van een vzw,
- sportieve en culturele organisaties of instellingen,
- onderwijsinstellingen.

1.1.2 Doelgroepen

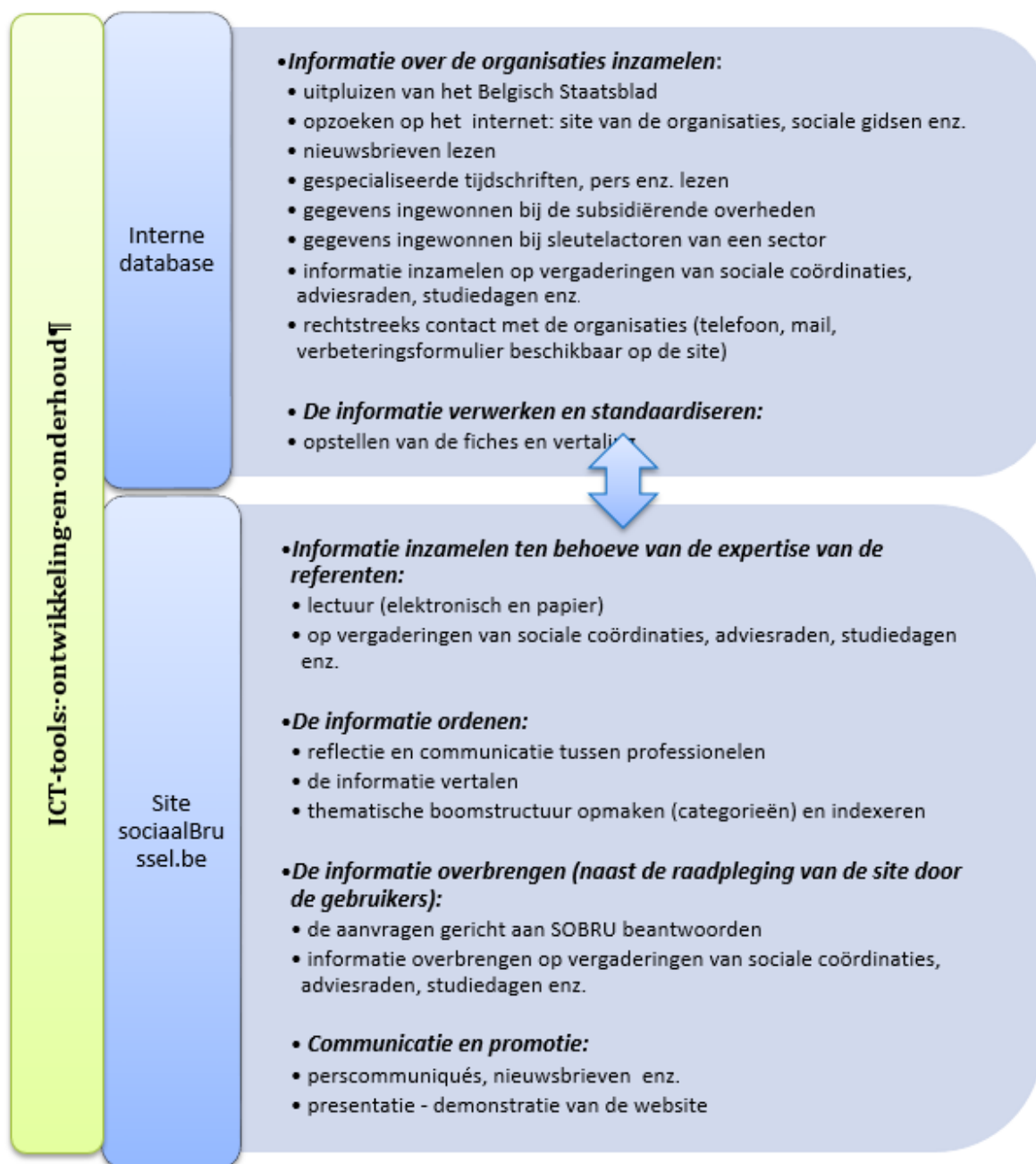
Sociaal Brussel richt zich tot verscheidene doelgroepen:

- de professionelen van het werkveld opdat ze zouden beschikken over complete, transversale en transcommunautaire informatie over de actoren in de welzijns- en gezondheidssector actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om hun gebruikers zo goed mogelijk te verwijzen;
- de maatschappelijk werkers, verantwoordelijken van verenigingen en diensten, federaties, netwerken en coördinaties, steuncentra, de vrijwilligers in het verenigingsleven, de sociale ondernemers, enz. opdat ze zouden beschikken over complete, transversale en transcommunautaire informatie om een analyse te kunnen maken en inzicht te verwerven in het thematische aanbod en aldus hun projecten, informatietools, beleid, werkzaamheden op het vlak van sociale innovatie, samenwerkingsverbanden, enz. te kunnen uitbouwen;
- de Brusselaars opdat ze over complete informatie zouden beschikken om hun weg te vinden in het complexe aanbod aan diensten in Brussel en de actor(en) te selecteren die het best aan hun noden voldoet. (Sociaal Brussel is niet onmiddellijk voor hen ontwikkeld maar is wel toegankelijk voor de Brusselaars).
Deze doelgroepen kunnen een beroep doen op de helpdesk (telefoon, mail) van de dienst SOBRU voor hulp bij de opzoekingen.
De professionelen kunnen ook een beroep doen op de dienst SOBRU voor:
 - informatie;
 - specifieke lijsten, inventarissen of listings met het aanbod in een gemeente, een wijk, voor een sector, met of zonder cartografie;
 - en opleidingen op maat.
- de onderzoekscentra opdat ze zouden beschikken over complete, transversale en transcommunautaire informatie over het welzijns- en gezondheidsaanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om hun missie en analyse in deze sectoren te ondersteunen;
- de verspreiders van adressen (gemeentesites, sites van sociale coördinaties, enz.) opdat ze over authentieke gegevens over de welzijns- en gezondheidssector zouden beschikken;
- de lokale en gewestelijke mandatarissen het welzijns- en gezondheidsaanbod bezorgen om de implementatie van het welzijns- en gezondheidsbeleid en de programmering van de diensten te ondersteunen.
Zij kunnen zich ook tot de dienst SOBRU richten met vragen om informatie over het aanbod of opdracht geven tot studies in verband met het welzijns- en gezondheidsaanbod.

1.1.3 Werkproces: samenvattend schema

De database SOBRU bestaat uit 3 instrumenten die met elkaar verbonden zijn: de 'interne' database (waar de informatiefiches over de organisaties worden opgemaakt), de site www.sociaalbrussel.be (waar de informatie wordt geordend en ontsloten voor het publiek) en een technische module die de link vormt tussen beide (interne en externe) databanken.

Om de gegevens in te zamelen, te verwerken, te ordenen om ze ter beschikking te stellen, technische tools aan te bieden en vragen te beantwoorden, moet de dienst SOBRU diverse activiteiten/taken uitvoeren. Het werkproces kan schematisch worden voorgesteld¹⁰:



Voor de verzameling van informatie over de organisaties gebruiken we verschillende bronnen om zo volledig mogelijk te zijn (een nieuwe organisatie of dienst, nieuwe activiteiten, de veranderingen in deze activiteiten enz. opsporen).

¹⁰ In dit schema wordt het werkproces simplistisch voorgesteld: de opvolging en de interacties tussen de verschillende stappen zijn in werkelijkheid gevarieerder en flexibeler.

De ingezamelde gegevens zijn onbewerkte elementen. Ze worden verwerkt en ingegeven in de software, in de vorm van een fiche per plaats van activiteit en wel volgens zeer strikte regels om de kwaliteit en de samenhang van het hele project te vrijwaren¹¹.

De verwerkte informatie moet gevalideerd worden door de organisaties (voor hun fiche op de site terechtkomt), vertaald en op regelmatige basis worden geactualiseerd.

Het online plaatsen van deze gegevens vergt:

- inzicht in de manier waarop de (Nederlandstalige, Franstalige en bicommunautaire) welzijns- en gezondheidssector gestructureerd is;
- het opsporen van en inzicht in de noden waaraan de organisaties beantwoorden en het opbouwen van een indexeringsysteem in overeenstemming daarmee (thematische boomstructuur met verschillende categorieën en trefwoorden);
- hun vertaling opdat ze zowel in het Nederlands als het Frans op de site toegankelijk zijn.

De informatiedoorstroming over het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod verloopt:

- via de site,
- via bijstand (telefoon, mail) aangeboden door ons team aan de gebruikers die informatie willen krijgen (particulieren of professionelen die geen toegang hebben tot het internet of niet goed kunnen zoeken op het internet),
- via de productie van documenten, rapporten of inventarissen op maat door de SOBRU-referenten op basis van de consultatie van onze interne database, voor gebruikers met vragen die een bijkomende inbreng aan expertise en/of diepgaandere zoek- of exportfunctionaliteiten¹² vergen,
- door de deelname van onze medewerkers aan coördinaties of andere netwerken die onze 'rechtstreekse' expertise nodig hebben tijdens werkvergaderingen enz.

Grote veranderingen op www.sociaalbrussel.be (nieuwe sector op de site enz.) worden meegedeeld aan de betrokken sectoren en sleutelactoren uit de welzijns- en gezondheidssector. We geven demonstraties/presentaties van de site of van bepaalde sectoren op maat.

Een groot deel van het werk verloopt in een technologische omgeving. Sommige ICT-tools worden door het CMDC beheerd, andere tools en applicaties zijn in handen van externe beheerders (het CIBG staat in voor het beheer van de site www.sociaalbrussel.be, enz.). Een deel werd ontworpen door of in partnerschap met het CMDC en er worden onderzoeks- en ontwikkelingsacties ondernomen om de tools aan te passen aan de noden van de gebruikers en/of de interne werkzaamheden. Gedurende het werkproces worden activiteiten op het vlak van manipulaties (technische taken), onderhoud en verbetering van deze tools uitgevoerd.

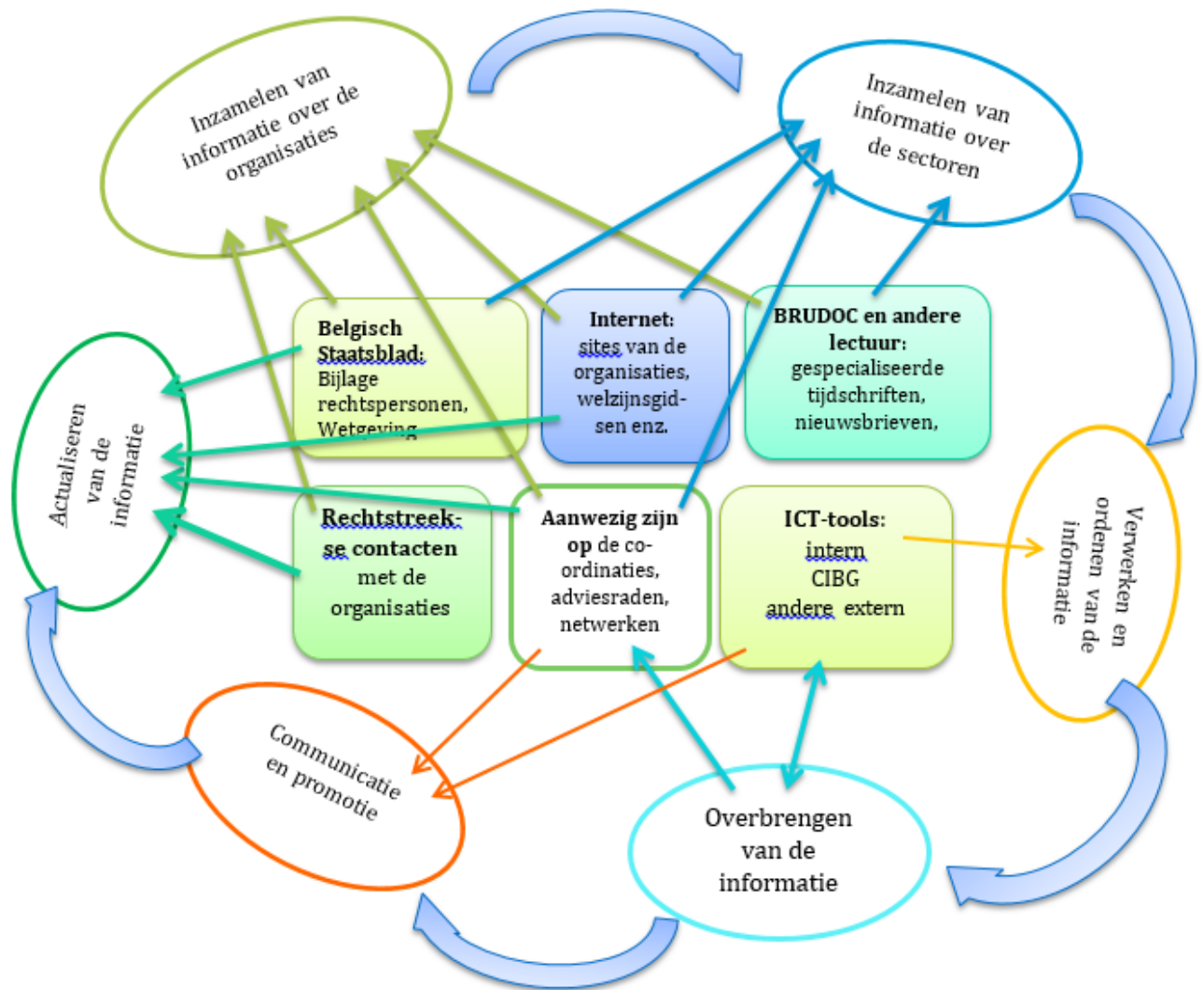
Na de cijfermatige foto van de huidige site worden de indicatoren die overeenkomen met elke stap in het schematisch voorgestelde werkproces hierboven, in dit rapport gepresenteerd.

Maar eerst volgt een tweede schema dat de talrijke toepassingen van bronnen en instrumenten in het werkproces visualiseert.

¹¹ De methodiek die intern, sui generis, werd uitgewerkt, is zowel op het administratief recht (erkenningen enz.), de conventies inzake de opdeling van het grondgebied (statistische wijken van de wijkmonitoring), de informele afspraken inzake terminologie van het werkveld (gebruikte termen van de professionelen of gebruikers), als op de noden met betrekking tot de technische zoekfuncties van de database gebaseerd.

¹² Ter herinnering: de huidige functionaliteiten van de website zijn verschillend van die van de interne database. U vindt voorbeelden van aanvragen in hoofdstuk 1.1.2 Doelgroepen.

1.1.4 Gebruik van informatiebronnen en tools



Zoals de beide schema's aantonen worden sommige bronnen op verschillende tijdstippen in het werkproces aangewend omdat ze noodzakelijk zijn voor alle stappen (vb. ICT-instrumenten). Dat is duidelijk te zien in de voorstelling van de indicatoren die volgt.

1.1.5 SOBRU-team

12 werknemers van het CMDC-CDCS werken voltijds of deeltijds¹³ voor de dienst SOBRU:

- 7 referenten (4 NL en 3 Fr) verdelen onderling de expertise over de vele sectoren in welzijn en gezondheid. Voor elke sector is er een Nederlandstalige en een Franstalige referent (aangezien het welzijns- en gezondheidsbeleid door de gemeenschapsoverheden vaak verschillend georganiseerd wordt, is samen transversaal werken en nadenken essentieel in het kader van SOBRU):
 - *Franstalige referent 1:* (in 2016 werkte deze referent **hoofdzakelijk** aan het uitdenken en organiseren van de herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel) Aide aux plus démunis, Aide sociale générale publique et privée, Aide à la jeunesse, Jeunes enfants (0-3 ans), Enfants et jeunes (3-18 ans), Insertion socioprofessionnelle
 - *Franstalige referent 2:* (in 2016 werkte deze referent deeltijds aan het uitdenken en voorbereiden van de herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel) Assuétudes, Egalités – Diversités – Inclusions, Famille, Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA), Santé (behalve geestelijke gezondheid), Seniors, Intersectoriel (coordinations sociales intersectorielles, enz.).
 - *Franstalige referent 3:* (in 2016 werkte deze referent **hoofdzakelijk** aan het uitdenken van en redigeren voor de herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel) Aides aux auteurs de faits punissables, Aide aux victimes, Aide aux sans-abri, Logement, Migrants, Personne en situation de handicap, Santé mentale
 - *Nederlandstalige referent 1:* Algemene sociale dienstverlening, Bijzondere jeugdzorg, Jonge kinderen (0-3 jaar), Kinderen en jongeren (3-18 jaar), Gezin, Huisvesting, Hulp aan kansarmen, Hulp aan thuislozen
 - *Nederlandstalige referent 2:* (in 2016, werkte deze referent **hoofdzakelijk** aan het uitdenken en organiseren van de herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel) Hulp voor daders van strafbare feiten, Hulp voor slachtoffers, Socioprofessionele inschakeling
 - *Nederlandstalige referent 3:* Gelijkheid – Diversiteit – Inclusie, Gezondheid, Geestelijke gezondheid, Intersectoraal (Intersectorale sociale coördinaties, enz.), Ouderen, Personen met een handicap, Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA), Verslaving
 - *Nederlandstalige referent 4:* Migranten (wordt online geplaatst in 2017)

De referenten (onder wie een vertaler Frans-Nederlands) zorgen ook voor de vertaling om de tweetaligheid van de site te verzekeren.

- In 2016 werkte een Franstalige medewerkster die gewoonlijk niet als referent fungeert, aan het thema Migranten, dat in 2017 online gezet wordt. De Franstalige referent die verantwoordelijk is voor deze thematiek, werd immers ingezet op de herontwikkeling van het portaal.
- 2 werknemers hebben rechtstreekse contacten met de organisaties.
- 1 werknemer is ICT-referent van het CMDC-CDCS.

¹³ De meeste werknemers van de dienst SOBRU werken ook voor andere diensten van het CMDC-CDCS (vb. interne taken van het CMDC-CDCS, dienst BRUDOC, vertaalwerk voor de verschillende diensten enz.). Enkele werknemers werken overigens deeltijds.

1.2 Een cijfermatige foto van de site in 2016

We herinneren eraan dat onze database voor iedereen gratis ter beschikking staat via de website www.sociaalbrussel.be.

1.2.1 Site in beweging en permanente actualisering

Er wordt continu gewerkt aan de database en de ordening van de gegevens op de site.

De gegevens van de organisaties worden regelmatig geactualiseerd en er worden nieuwe fiches opgemaakt (nieuwe vzw's, nieuwe diensten enz.):

- De site wordt **dagelijks** geüpdatet;
- **1085 fiches** op de site werden volledig en **47 fiches** gedeeltelijk (contactgegevens) geactualiseerd in 2016;
- **256 fiches** werden opgemaakt en op de site geplaatst in 2016;
- **304 fiches** werden verwijderd uit de databank (stopzetting van de activiteiten in het Brussels welzijns- en gezondheidsdomein).

In 2016 werd meer dan 1/3 van de fiches opgemaakt of gewijzigd.

Er werden categorieën en definities toegevoegd voor nieuwe types activiteiten of om het zoeken op de site efficiënter te doen verlopen.

1.2.2 De inhoud van de site

1.2.2.1 Aantal organisaties op de site

De site omvat **3820 activiteitenplaatsen** (een organisatie kan meerdere activiteitenplaatsen hebben) in 2016, tegenover 3658 in 2015.

1.2.2.2 De bestreken sectoren en hun reikwijdte

In België wordt de psycho-medisch-sociale actie door talrijke Nederlandstalige, Franstalige of tweetalige actoren georganiseerd. Ze ondernemen acties die zich vaak tot verschillende doelgroepen richten. Om een dienst te kunnen vinden die aan een specifieke behoefte voldoet moet een inventaris worden opgemaakt.

- Sociaal Brussel is de enige website die alle welzijns- en gezondheidssectoren en **alle actoren actief in het Brussels Gewest**, ongeacht hun statuut¹⁴ en taalaanbod, opneemt.
- De site wordt opgedeeld in thema's die op hun beurt uit verschillende categorieën die met behoeften overeenkomen, bestaan. Hier volgt de lijst van de bestreken thematieken en het aantal organisaties dat hierin actief is en zich eind 2016 op de site bevinden (een organisatie kan in verschillende sectoren actief zijn):

¹⁴ Ter herinnering: de commerciële private initiatieven komen in SociaalBrussel.be niet aan bod, behalve de kinderopvang, de ziekenhuizen, residentiële voorzieningen voor ouderen en vennootschappen voor sociaal krediet erkend door de overheid.

Thema's op de site	Totaal aantal activiteitenplaatsen		
	Eind 2016	Eind 2015	Eind 2014
Algemene sociale dienstverlening (privaat en openbaar)	115	106	109
Hulp aan kansarmen	637	575	537
Hulp aan thuislozen	124	117	111
Huisvesting	340	338	317
Hulp voor daders van strafbare feiten	98	118	116
Hulp voor slachtoffers	164	201	194
Socioprofessionele inschakeling	422	364	355
Jonge kinderen (0-3 jaar)	802	738	680
Kinderen en jongeren (3-18 jaar)	710	664	677
Bijzondere jeugdzorg	130	121	127
Gezin	643	524	533
Ouderen	810	820	806
Personen met een handicap	593	525	510
Gezondheidspromotie	631		
Fysieke gezondheid	820	981 ¹⁵	952
Geestelijke gezondheid	415		
Verslavingen	290	253	257
Gelijkheid en diversiteit	42	39	35
Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA)	33	29	29
Coördinaties en netwerken	158	153	44
Ondersteuning van de professionelen	447	594	

1.2.2.3 Territoriale organisatie van het aanbod en organiserende of subsidiërende overheden

Het welzijns- en gezondheidsaanbod in het Brussels Gewest wordt georganiseerd, erkend of gesubsidieerd door verschillende overheidsniveaus. Daarom is het nodig de informatie te centraliseren om een goed overzicht te krijgen.

Dit aanbod wordt trouwens op een bepaald grondgebied uitgerold. Met een territoriale benadering van het aanbod krijgen we zicht op de toegankelijkheid van de organisaties. U vindt hier het aantal activiteitenplaatsen in de 19 Brusselse gemeenten.

¹⁵ De sector 'Gezondheid' die alle gezondheidsthematieken vanuit een WGO-visie omvatte, werd in 2016 in 3 sectoren opgedeeld om de zichtbaarheid te verhogen en het opzoekingsgemak te vergroten voor de gebruikers.

Territoriale organisatie van het aanbod – Februari 2016

GEMEENTEN	Totaal aantal activiteitenplaatsen in	Openbare diensten ¹⁶	Erkenningen 'welzijn-gezondheid' ¹⁷	Andere ¹⁸
Anderlecht	256	63	164	55
Brussel (Centrum)	667	122	304	279
Brussel (Haren)	18	3	11	5
Brussel (Laken)	153	37	109	35
Brussel (Neder-Over-Heembeek)	46	17	28	10
Elsene	240	51	147	71
Etterbeek	146	24	96	39
Evere	87	27	56	18
Ganshoren	64	19	36	19
Jette	113	34	74	21
Koekelberg	46	12	29	11
Oudergem	87	22	50	28
Schaarbeek	355	44	220	107
Sint-Agatha-Berchem	65	24	40	16
Sint-Gillis	210	45	129	54
Sint-Jans-Molenbeek	238	46	152	56
Sint-Joost-ten-Node	140	28	78	44
Sint-Lambrechts-Woluwe	142	29	90	37
Sint-Pieters-Woluwe	103	27	54	40
Ukkel	194	48	134	40
Vorst	133	39	89	24
Watermaal-Bosvoorde	70	18	42	21
Buiten BHG ¹⁹	199	6	44	150

¹⁶ Aantal activiteitenplaatsen in het welzijns- en gezondheidsdomein die door een openbare dienst worden georganiseerd (sommige openbare diensten hebben ook een erkenning in het Brusselse welzijns- en gezondheidslandschap).

¹⁷ Aantal activiteitenplaatsen erkend door een overheid in het kader van een erkenning in het welzijns- en gezondheidsdomein in het Brussels Gewest die tot de scope van SOBRU behoort. We nemen aldus alle actoren op voor 44 erkenningen Cocof (waaronder 11 erkenningen door Phare), 34 erkenningen GGC en 6 erkenningen VGC; de actoren actief in het Brussels Gewest voor 113 erkenningen VG (waaronder 15 erkenningen Kind & Gezin, 25 VAPH, 3 VDAB), 35 erkenningen Franse Gemeenschap (waaronder 11 erkenningen ONE); de actoren actief in welzijn en gezondheid in het Brussels Gewest voor 6 erkenningen BHG (waaronder 1 BGHM) en 8 erkenningen van de federale overheid; we volgen ook de organisaties op waarvan de erkenning overgeheveld of verschoven wordt ten gevolge van de 6^e staatshervorming. (Opmerking: sommige activiteitenplaatsen zijn openbare diensten).

¹⁸ Aantal activiteitenplaatsen die niet worden georganiseerd door een openbare dienst en geen erkenning hebben in het welzijns- en gezondheidsdomein. Het betreft gesubsidieerde maar niet-erkende verenigingen, verenigingen erkend in een domein dat niet door SOBRU wordt bestreken (vb: Education permanente, sociaal-culturele verenigingen, enz.), nieuwe initiatieven, verenigingen die volledig draaien op vrijwilligerswerk en giften maar waarvan de werking gewaardeerd wordt door erkende verenigingen of openbare diensten uit de sector.

¹⁹ Ter herinnering: de dienst SOBRU neemt alle actoren op die zich in het Brussels Gewest bevinden alsook de verenigingen en diensten gevestigd in Vlaanderen en Wallonië die aan de Brusselse inwoners hulpverlening of een activiteit aanbieden die nog niet wordt aangeboden door een Brusselse dienst.

1.2.3 Raadpleging van de site door de gebruikers

Het aantal bezoeken aan www.sociaalbrussel.be blijft volgens de indicatoren van google analytics alsmaar stijgen:

277.098 gebruikers in 2016 (van wie 94,7% in België, 66,5% nieuwe bezoekers en 33,5% trouwe bezoekers), 242.175 in 2015, 204.695 in 2014, 148.635 in 2013, 84.863 in 2012, 32.672 in 2011.

Het aantal bezoekers steeg met 748% tussen 2011 en 2016, met 86% tussen 2013 en 2016, met 14% tussen 2015 en 2016.

Uitzicht	2013	2014	2015	2016
<i>Sessies</i> ²⁰	201.465	282.308	342.453	400.677
<i>Gebruikers</i> ²¹	148.635	204.695	242.175	277.098
<i>Bekeken pagina's</i> ²²	242.884	351.620	423.570	501.009
<i>Pagina's per sessie</i> ²³	1,21	1,25	1,24	1,25
<i>Gemid. duur van de sessies</i> ²⁴	00:00:52	0:01:05	0:01:05	0:01:07

1.3 Het werkproces in cijfers

De beschikbare indicatoren voor 2016 over de verschillende stappen van het schematisch voorgestelde werkproces in het begin van dit rapport, worden hier gepresenteerd.

1.3.1 Informatie over de organisaties inzamelen

Voor de verzameling van gegevens over organisaties wordt een beroep gedaan op verschillende bronnen:

²⁰ Sessies: het betreft het aantal sessies over de periode. Een sessie is de tijdsduur waarin de gebruiker actief is op de website, applicaties enz. Alle gebruiksinformatie (bekijken scherm, evenementen enz.) wordt met een sessie in verband gebracht.

²¹ Gebruikers: het betreft het aantal gebruikers dat minstens een sessie in de geselecteerde periode heeft uitgevoerd. Deze statistiek omvat zowel de nieuwe als de gekende gebruikers.

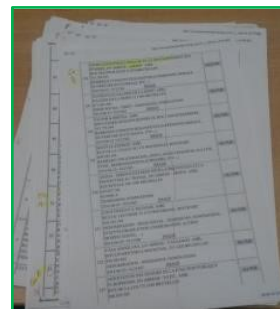
²² Bekeken pagina's: het betreft het totaal aantal geraadpleegde pagina's. Herhaalde bezoeken van surfers op dezelfde pagina worden meegeteld.

²³ Pagina's per sessie (gemiddeld aantal pagina's): het gemiddeld aantal pagina's bekeken in een sessie. De herhaalde bezoeken van de surfer aan dezelfde pagina worden in rekening genomen.

²⁴ Gemiddelde duur van de sessies: het betreft de gemiddelde duur van een sessie.

1.3.1.1 Het Belgisch Staatsblad – Bijlage rechtspersonen uitpluizen

Nieuw opgerichte vzw's worden doorgaans ontdekt bij het uitpluizen van de Bijlage rechtspersonen van het Belgisch Staatsblad (BS): de vzw's actief in het Brussels Gewest opsporen, de doelstellingen lezen om te kunnen selecteren wat tot welzijn en gezondheid behoort, extra informatie opzoeken over deze organisaties en een vragenlijst opsturen.



In 2016 werden de publicaties in de Bijlagen van het B.S. nageplozen in afwachting van de mogelijkheid om zich te abonneren bij de KBO om de relevante gegevens gemakkelijker in te zamelen:

- er werden 6584²⁵ publicaties nageplozen
- er werden 360 bruikbare gegevens gevonden en verwerkt.

In de Bijlage worden ook de wijziging van de maatschappelijke zetel, de wijziging van de missie en de ontbinding van vzw's gepubliceerd. Tijdens het actualiseren van de fiche van een vzw die online staat, worden deze gegevens systematisch gecontroleerd.

In 2016 werden **784** vzw's geverifieerd.

1.3.1.2 Informatie opzoeken op het internet

Nieuwe publieke diensten, feitelijke verenigingen enz. kunnen niet aan de hand van het B.S. worden opgespoord. Hiervoor moet een beroep worden gedaan op andere bronnen zoals de sites van de overheden of openbare diensten en verenigingen, thematische onlineregisters enz.

In 2016 werden op het internet gegevens opgezocht voor **1521 fiches**.

1.3.1.3 Lectuur van nieuwsbrieven, gespecialiseerde tijdschriften enz.

Een andere bron van gegevensinzameling zijn de nieuwsbrieven en gespecialiseerde tijdschriften.

In 2016 werden **96 nieuwsbrieven** (die meestal wekelijks verschijnen) en **126 gespecialiseerde tijdschriften** (die maandelijks of driemaandelijks verschijnen) uitgeplozen. De tijdschriften worden door de dienst BRUDOC, de documentatiedienst van het CMD-CDCS, ter beschikking gesteld van de referenten.

De lectuur van deze nieuwsbrieven en tijdschriften helpt de referenten om hun sectorexpertise aan te scherpen. Deze indicatoren zullen op dat vlak aan bod komen.

²⁵ In vergelijking met 2014 ligt het aantal nageplozen publicaties veel lager. Dat komt omdat er besloten werd de publicaties van vzw's en stichtingen buiten het Brussels Gewest niet langer uit te pluizen (zelfs als een klein aantal actief zijn in Brussel – we gebruiken andere wegen om deze informatie op te sporen). Het aantal bruikbare gegevens dat werd ingezameld in 2016 ligt iets hoger dan in 2014 (360 tegenover 355). De herijking van het uitpluizen lijkt dus efficiënter te zijn.

1.3.1.4 Deelname aan vergaderingen van sociale coördinaties, adviesraden, symposia, enz.

Door aanwezig te zijn op vergaderingen of activiteiten van de terreinwerkers die betrekking hebben op thematieken gelinkt aan de welzijns- en gezondheidssector, kan ook informatie worden ingezameld die nergens anders beschikbaar is omdat ze mondeling wordt uitgewisseld.

Voorbeelden:

- o Op de vergadering van de sociale coördinatie van Elsene werd informatie ingezameld over de wijzigingen in de activiteiten, contactgegevens en de organisatie van gemeentelijke diensten zoals de preventiediensten (bestrijding schoolverzuim, straathoekwerk; gezinsbemiddeling en lokale bemiddeling, enz.).
- o Op de sociale coördinatie van Evere werd meegewerkt aan de digitale sociale kaart voor de leden van de coördinatie. De geactualiseerde informatie zal ons worden doorgespeeld.

In 2016 hebben referenten deelgenomen aan:

- **16 vergaderingen** van **4** sociale lokale coördinaties (de referenten hebben zich moeten verontschuldigen voor een aantal andere vergaderingen omdat de herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel prioritair was),
- **14 vergaderingen** van **3** adviesraden van de GGC en van het Overleg van de Sociale Coördinaties GGC,
- **29 vergaderingen** of activiteiten van **4** andere netwerken,
- **17 symposia**.

Aangezien de referenten tijdens hun deelname informatie konden inzamelen voor hun expertise en informatie konden doorgeven aan de terreinwerkers, zullen de indicatoren hieromtrent in het verslag aan bod komen.

1.3.1.5 Rechtstreekse contacten met de organisaties

Tot slot worden de organisaties gecontacteerd voor aanvullende informatie, goedkeuring of actualisering van de gegevens.

Ter herinnering: **1521 fiches** die op de site staan (ongeveer 1/3) werden opgemaakt of volledig geactualiseerd in 2016.

Er waren **983 telefooncontacten** en **1576 mails** nodig om de fiches die al op de site staan, te actualiseren of om ervoor te zorgen dat organisaties hun fiche **aanvullen** en **valideren** voor de fiche wordt vertaald en online wordt geplaatst.

In 2016 werden talrijke gedeeltelijke wijzigingen aan de fiches uitgevoerd, waarbij de organisaties al dan niet gecontacteerd moesten worden, zoals bijvoorbeeld:

- wijzigingen aan het formaat van het ondernemingsnummer van **4298 fiches**, om in de toekomst de import van gegevens van de KBO naar onze database mogelijk te maken,
- **268 telefoongesprekken** om het taalaanbod van organisaties met betrekking tot de Arabische talen (standaard Arabisch of Maghrebijs-Arabisch), de berbertalen (Kabylish

of Riffijns), gebarentalen (langue des signes de Belgique francophones – LSFb of Vlaamse Gebarentaal – VGT) te specificeren,

- **272 telefoongesprekken** met organisaties die alfabetiseringscursussen, cursussen Frans of Nederlands geven om te verduidelijken of deze cursussen voor nieuwkomers bedoeld zijn (ter ondersteuning van het op til zijnde inburgeringsbeleid in het Brussels Gewest),
- **52 telefoongesprekken** met rusthuizen, rust- en verzorgingstehuizen en service-residenties om hun gegevens toe te lichten (deze waren verschillend naar gelang de informatiebronnen) onder andere over hun capaciteit (gevraagd door het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn voor zijn publicatie 'Nota van het Observatorium nr. 3').

74 fiches werden gewijzigd of opgemaakt op basis van informatie die door de organisaties werd meegedeeld via de site SociaalBrussel.be:

- 54 via het formulier om een correctie aan te vragen,
- 19 via de e-mail,
- 3 meldingen van nieuwe organisaties waarvan 2/3 niet opgenomen werd omdat ze niet tot de scope van SOBRU behoren (vb: commerciële actoren).

1.3.2 De informatie verwerken en standaardiseren

Tijdens het proces van informatiegaring (en meestal vóór rechtstreekse contactopname met de organisatie) worden de gegevens verwerkt in fiches die ingevoerd worden in de software van de interne database, volgens een nauwgezette methodiek.

In 2016 werd redactiewerk uitgevoerd voor:

- **1085 fiches** op de site die volledig en **47 fiches** die gedeeltelijk (hun contactgegevens) geactualiseerd werden;
- **256 fiches** werden opgemaakt en op de website geplaatst;
- **180 andere fiches** werden in 2016 verwerkt, waarvan er **64** in 2017 zullen worden afgerond en op de site worden geplaatst, en **116** in de interne databank blijven (maatschappelijke zetels, enz.).

De **1521 verwerkte fiches** op de site werden vertaald en zijn dus zowel in het Nederlands als in het Frans beschikbaar.

CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES

AUTRES DENOMINATIONS : CDCS, CDCS-CMDC

Avenue Louise, 183
1050 BRUXELLES (BRUXELLES - CENTRE)

ACTIVITES :

Service bilingue et bicommunautaire d'informations transversales et intersectorielles sur l'offre du secteur social-santé dans la Région Bruxelles-Capitale ;
- BRUXELLES SOCIAL: développement et mise à jour de www.bruxellessocial.be, la carte sociale thématique et bilingue reprenant des informations standardisées sur les organisations néerlandophones, francophones et bilingues du secteur social-santé bruxellois. Des informations plus fines ou plus poussées et des recherches spécifiques ou complexes sur le contenu de la base de données en ligne ou sur la base interne de données élargies sont accessibles par mail ou par téléphone
- BRUDOC : centre de documentation lié à l'offre du secteur social-santé (catalogue en ligne sur www.brudoc.be)
- HOSPICHILD : site d'information sur les aspects administratifs, juridiques, économiques et sociaux de l'hospitalisation d'un enfant et réseau interdisciplinaire d'acteurs du monde pédiatrique, une newsletter (hospinews, organisation de colloque, etc.)
- Newsletter électronique BICO-Info : lettre d'information du secteur bicommunautaire (rédige entre 2009 et 2011)
- Réalisation d'outils d'aide à la décision politique et de publications tel que des sites internet ou brochures concernant l'offre du secteur bruxellois social-santé sur commande

CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COORDINATIE

ANDERE BENAMINGEN : CMDC, CMDC-CDCS

Louizalaan, 183
1050 BRUSSEL (BRUSSEL - CENTRUM)

ACTIVITEITEN :

Tweetalige, bicommunautaire dienst voor transversale en intersectorale informatie over het welzijn- en gezondheidsaanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- SOCIAAL BRUSSEL: ontwikkeling en update van www.sociaalbrussel.be, de tweetalige thematische sociale kaart met gestandaardiseerde informatie over de Nederlandstalige, Franstalige en tweetalige organisaties in de Brusselse welzijn- en gezondheidssector. Informatie- en dienstverlening bij specifieke vragen of meer complexe zoekopdrachten met betrekking tot de inhoud van de online databank of van de meer omvangrijke interne databank: telefonisch of per e-mail
- BRUDOC: documentatiecentrum rond het aanbod in de Brusselse welzijn- en gezondheidssector (onlinecatalogus op www.brudoc.be)
- HOSPICHILD: tweetalige site met informatie over alle administratieve, juridische, economische en sociale aspecten van de ziekenhuisopname van ernstig zieke kinderen, interdisciplinair netwerk van actoren in de pediatrische, nieuwborencare (hospinews, organiseren van studiedagen, enz.)
- Elektronische nieuwsbrief BICO-Info: informatie over de bicommunautaire sector (uitgegeven tussen 2009 en 2011)
- Realisatie van beleidsondersteunende studies en publicaties zoals websites of brochures met betrekking tot het Brusselse welzijn- en gezondheidsaanbod op aanvraag

1.3.3 Informatie inzamelen voor de expertise van de referenten

Zoals toegelicht in *‘De activiteiten van de dienst SOBRU in een notendop’*²⁶, worden de ingezamelde gegevens op de site geordend om 4 zoekmethodes mogelijk te maken: op naam van de organisatie, via een sector en categorieën (die overeenkomen met een behoefte), via een zoekterm, via een specifiek criterium of een combinatie van criteria.

De sectorreferenten van de dienst SOBRU, die in duo Fr-Nl²⁷ werken, creëren dus voor elke sector:

- een systeem van hiërarchische indexering (thematische boomstructuur met categorieën en subcategorieën) gelinkt aan activiteiten en noden beantwoord door de diensten en verenigingen;
- trefwoorden die het zoeken via zoekterm faciliteren;
- enz.

De gegevens worden hiërarchisch ingedeeld vanuit een intercommunautaire benadering die de realiteit van de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, de GGC, het Gewest, de federale staat en het terrein respecteert. Hiervoor is een echte expertise en samenwerking noodzakelijk.

De informatiegaring voor de expertise verloopt via lectuur²⁸, de opvolging van de wetgeving en de parlementaire werkzaamheden, contacten met terreinwerkers of experts.

- Er was **1 werkvergadering** met terreinwerkers rond de actualisering van de thematische boomstructuur ‘Verslavingen’.
- **Er waren 3 vergaderingen** met Infor-homes om de uitwisseling van informatie tussen onze diensten over het thema Ouderen te stroomlijnen.
- De indicatoren voor de andere activiteiten kwamen al eerder aan bod (zie 1.3.1.3 en 1.3.1.4).

1.3.4 De informatie continu ordenen

1.3.4.1 Een thematische boomstructuur ontwerpen en indexeren

Zoals we reeds aanhaalden, heeft elke sector een thematische boomstructuur die uit categorieën bestaat. Het uitgangspunt van de categorieën is het antwoord op een behoefte. Ze worden geordend volgens de logica van een boom met takken, ondertakken en categorieën.

Voorbeeld: de boomstructuur voor de sector *‘Hulp aan thuislozen’* bestaat uit meerdere takken (zonder indexeringsgetal), waaronder *‘Huisvesting voor thuislozen’* die categorieën (met een indexeringsgetal) en een ondertak *‘Onthaaltehuizen’* omvat. Deze ondertak bestaat eveneens uit categorieën:

²⁶ Zie het hoofdstuk 1.1

²⁷ Zie het hoofdstuk 1.1.5 ‘SOBRU-team’.

²⁸ De referenten van de dienst SOBRU hebben hiervoor relevante documentatie nodig. Het documentatiecentrum BRUDOC van het CMDC-CDCS beschikt over duizenden documenten in het Nederlands en het Frans (boeken, dossiers en artikelen uit gespecialiseerde tijdschriften, rapporten, verslagen van symposia, jaarverslagen, memoranda, enz.).

Huisvesting-voor-thuislozen¶	
Crisisopvang-voor-thuislozen →	10¶
Nachtopvang-voor-thuislozen →	98¶
Onthaalhuizen¶	
Onthaalhuizen-voor-vrouwen-met-of-zonder-kinderen→	7¶
Onthaalhuizen-voor-alleenstaande-mannen →	6¶
Onthaalhuizen-voor-iedereen→	8¶
Transithuisvesting →	104¶
Herhuisvesting-van-thuislozen→	720¶
Solidair-wonen-voor-kwetsbare-personen	103¶
Begeleid-wonen-voor-maatschappelijk-kwetsbare-personen →	18¶

Een aantal categorieën worden inhoudelijk gedefinieerd. Aan sommige worden trefwoorden toegekend om het zoeken via zoekterm te vergemakkelijken.

Wanneer de boomstructuur van een sector af is, wordt deze structuur ingevoerd in een technische module die de link legt tussen de interne database en de site. De module kent een getal toe aan de categorieën en deze worden aan de ermee overeenstemmende organisaties toegekend (indexering van de fiches).

In 2016 werden:

- **3 thematische boomstructuren** volledig herzien,
- **22 categorieën** verwijderd,
- **23 categorieën** gecreëerd en toegekend aan **460 fiches**,
- **19 definities** toegevoegd.

1.3.4.2 De boomstructuur vertalen

Net zoals de fiches (zie 1.3.2.) worden alle takken, categorieën, definities en trefwoorden vertaald om de tweetaligheid van de site te verzekeren.

In 2016 werden **23 categorieën** en **19 definities** naar het Nederlands of het Frans vertaald.

+	Huisvesting
■ Categorieën (12)	
■	Informatie, verdediging en begeleiding van de huurders
■	Financiële hulp voor huisvesting
■	Een huurwoning zoeken
■	Een koopwoning zoeken
■	Sociale huisvesting
■	Alternatieve woonvormen
■	Tijdelijke huisvesting
■	Inrichting van de woning
■	Renovatie
■	Veiligheid en gezondheid van de woning
■	Toegang tot energie en beheer van het energieverbruik
■	Ondersteuning van de professionals in de huisvestingssector

+	Logement
■ Catégories (12)	
■	Information, défense et accompagnement des locataires
■	Aide financière au logement
■	Recherche d'un logement locatif
■	Recherche d'un logement acquisitif
■	Logement social
■	Habitat alternatif
■	Hébergement temporaire
■	Aménagement du logement
■	Rénovation
■	Sécurité et salubrité du logement
■	Accès à l'énergie et gestion de son utilisation
■	Soutien aux professionnels du logement

1.3.4.3 Reflectie en communicatie tussen professionals in verband met de bestaande tools

Om de uitwisseling tussen de teamleden te stroomlijnen, te faciliteren en het werk te coördineren, vonden in 2016 de volgende vergaderingen plaats:

- **10 vergaderingen** SOBRU-team
- en **33 vergaderingen** in duo van de referenten (m.a.w. 1 vergadering per 2 week tijdens de periode waarin gewerkt wordt rond het online plaatsen van een sector en enkele vergaderingen rond thema's die al op de site staan).

1.3.4.4 Creatie en onderhoud van de technische tools

Onze werkinstrumenten zijn ICT-tools. Gedurende het werkproces worden manipulaties (technische taken), onderhoud of verbeteringswerken van deze tools uitgevoerd.

In 2016

- werden **dagelijks** back-ups uitgevoerd;
- werd de site SociaalBrussel.be **dagelijks** geactualiseerd (aanwenden van een technische module die de link legt tussen de interne database en de site);
- waren er gesprekken met en tussenkomsten door onze informaticapartners voor **6 technische kwesties of problemen**.

1.3.4.5 Herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel

Het jaar 2016 was gewijd aan fase 1 van de herontwikkeling van de nieuwe versie van het portaal Sociaal Brussel, zowel op het vlak van de R&D als het programmeren.

- R&D: analyse, heruitdenken, herontwikkelen en herorganiseren van redactionele inhoud, boomstructuren, trefwoorden, uitgebreide lijsten, categorieën, menu's (werf van lange duur enkel voor de experts van SOBRU en los van de technische ontwikkeling).
- Programmeren: herontwikkeling van de portaalsite Sociaal Brussel, herontwikkeling van de instrumenten voor het beheer van de backoffice (CinDoc) herontwikkeling van de intermediaire module voor het beheer van de categorieën en voor de transfer van gegevens uit de backoffice naar de frontoffice.

Daarvoor

- werden **3 teamleden** ten belope van **4/5 VTE**, **1 teamlid** deeltijds en **3 teamleden** regelmatig (**1/2 VTE**) op dit project ingezet.
- **hadden 144 vergaderingen** plaats (gemiddeld 3 per week):
 - begeleidingscomité;
 - vergaderingen met de stakeholders over hun verwachtingen op het vlak van webservices;
 - vergaderingen rond organisatie of werkvergaderingen met de externe dienstverleners (Iristeam – CIRB, Selisys, Clef2Web);
 - interne werkvergaderingen van het SOBRU-team (3 tot 6 teamleden naargelang de behandelde kwesties).
- Alle velden (met de contactgegevens, de administratieve gegevens en de gegevens over het aanbod) van de presentatiefiches van de activiteitenplaatsen van de organisaties werden geanalyseerd om:
 - de fouten bij het intypen zo veel mogelijk te beperken,

- de samenhang en de vergelijkbaarheid tussen de verschillende fiches in de database te verhogen,
- de onderlinge uitwisselbaarheid met andere externe databanken te maximaliseren
- en zo de objectiviteit en betrouwbaarheid van de gegevens te verhogen.

Elke fiche bevat **99 gestandaardiseerde velden**,

- **16** velden waarvan de inhoud of structuur werd **gewijzigd** in 2016,
- **22** velden werden **aangemaakt** in 2016,
- **10** velden moeten nog **verduidelijkt** worden in 2017.

Van deze velden,

- **worden er 14** voorzien van een of meer waarden uit een lijst op maat voor onze database:
 - **11 ‘eenvoudige’ lijsten**²⁹, die 542 elementen bevatten, of in totaal **1084 waarden** (een element op de lijst bevat een waarde in het Nederlands en een waarde in het Frans),
 - **3 ‘uitgebreide’ lijsten**³⁰ (hiërarchisch ingedeeld, met een beschrijving of synoniemen, enz.).
- **zullen 18 velden** gelinkt aan de contactgegevens en de geolocatie gegevens bevatten die gegenereerd worden via de webservices aangeboden door URBIS.
- **zullen 5 velden** voorzien worden van genormaliseerde gewestelijke of nationale gegevens of gegevens uit officiële bronnen zoals de KBO (ondernemingsnummer), wijken uit de Wijkmonitoring van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Statistische sectoren.

De herontwikkeling komt aan bod in het activiteitenverslag 2016 van het CMDC-CDCS.

1.3.5 De informatie overbrengen

Gelijklopend met het gebruik van de site door de gebruikers zijn de activiteiten m.b.t. de informatieoverdracht de volgende:

1.3.5.1 Beantwoorden van vragen door de dienst SOBRU

In 2016 werden er telefonisch of per mail aan de dienst SOBRU 84 vragen gesteld waaronder

- particulieren of professionelen op zoek naar een adres: **23** aanvragen;
- professionelen op zoek naar meerdere adressen in het kader van netwerkvorming of collectieve communicatie (mailing): **8** aanvragen;
- professionelen die een sociale kaart willen: **2** sociale kaarten van wijk, **6** sociale kaarten van gemeentes en **12** thematische sociale kaarten;
- ondersteuning van een onderzoek, advies of methodologische ondersteuning: **23** aanvragen

²⁹ Voorbeelden van eenvoudige lijsten in de interne database: de velden Hulpverleningswijze, Aanmeldingswijze, Statuut, Taalstatuut, enz. (lijsten zonder hiërarchie).

³⁰ Voorbeelden van uitgebreide lijsten in de interne database: de velden Werkgebied, Erkenning, Categorie, enz. etc. (lijsten met hiërarchie – de waarden worden gerangschikt onder een titel).

25 % van de aanvragen is afkomstig van **particulieren**, 72,6 % van **professionnellen** (waarvan 15,3% openbare instanties).

In 2016 was er minder vraag naar adressen, maar er moest meer tijd uitgetrokken worden om de vraag naar sociale kaarten en expertise te beantwoorden: les demandes d'adresses sont en diminution, par contre le temps de travail nécessaire pour répondre aux demandes de cartes sociales et d'expertises est en augmentation : **26,3% van de aanvragen** vereisen **meer dan ½ dag werk** (14,6% in 2015) waarvan **15% meer dan een dag** (8% in 2015).

Voorbeelden in 2016:

- o Federaal plan chronische ziekten - projecten 'Chroniccare': gegevens over het aanbod gevestigd in of actief in de gebieden die in aanmerking komen voor de projecten Go West, Chroni-city en BOOST. Analyse van de gegevens over het aanbod vergeleken met de analyse van de noden voor het project BOOST, deelname aan de denk- en werkgroep 'Gegevens/cartografie van het project BOOST.
- o Gezondheidsplan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en territoriale aanpak: gegevens over de actoren die op lokaal vlak actief zijn en denkvergaderingen rond de territoriale aanpak van het gezondheidsaanbod in Brussel.
- o Inburgeringsbeleid in het Brussels Gewest: cartografie van het aanbod aan alfabetiseringscursussen voor nieuwkomers en aan cursussen Nederlands en Frans voor anderstaligen (NT2 en FLE) waarvoor contact moest opgenomen worden met alle actoren om hun aanbod te verduidelijken en waarvoor de CVO's en de 'institutions de promotion sociale' die deze cursussen aanbieden, in de database moesten opgenomen worden (hun overige activiteiten behoren niet tot de scope van SOBRU).
- o Institutioneel opvangbeleid voor senioren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: informatie over de opvangcapaciteit van de rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen (de cijfers verschillen van de officiële bronnen), waarvoor telefonische contacten met deze voorzieningen nodig waren. Aanvraag van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn in het raam van hun onderzoek dat verscheen in 'De nota's van het Observatorium nr. 3: Ouderen en de rust- en verzorgingstehuizen in het Brussels Gewest. Een stand van zaken in 2016 met een focus op de rusthuisbewoners met een profiel 0 of A'.
- o Territoriale diagnoses door het Agentschap voor Territoriale Ontwikkeling ATO-ATD: cartografie van het transversale aanbod in een wijk, waarvoor een analyse en een selectie van gegevens vereist was:
 - diagnose van de omgeving rond Hermann-Debroux
 - diagnose van de omgeving rond het Astridpark
 - diagnose van de omgeving rond KUNST-WET in het kader van het Richtplan van Aanleg

1.3.5.2 Rechtstreekse informatieoverdracht

Coördinaties en andere netwerken hebben onze onmiddellijke expertise nodig op werkvergaderingen enz. Deze informatieoverdracht wordt ofwel voorbereid (aanvragen op voorhand) of vindt plaats tijdens de vergaderingen (indicatoren zie 1.3.1.4).

1.3.6 Communicatie en promotie

1.3.6.1 Perscommuniqués, via nieuwsbrieven, enz.

Na de herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel zal er communicatie gevoerd worden rond Sociaal Brussel. Er was geen enkele communicatie in 2016.

1.3.6.2 Presentatie en demonstratie van de site

Om het gebruik van www.sociaalbrussel.be te stimuleren en te faciliteren worden er presentaties/demonstraties op maat gegeven. Dat kan individueel in de lokalen van het CMDC of in groep op verzoek van verenigingen of diensten (presentatie van de volledige site of presentatie van een sector enz.).

Nieuwe gebruikers vragen soms telefonisch hulp bij het gebruik van de site.

In 2016 waren er:

- 7 individuele presentaties,
- 5 telefonische begeleidingen bij het gebruik.

1.4 Samenvattende tabel van de indicatoren voor de dienst Sobru

We sluiten af met een samenvattende tabel van de activiteitenindicatoren m.b.t. het werkproces van de dienst SOBRU en de raadpleging van de site:

Activiteiten	Indicatoren 2016	Indicatoren 2015
Aantal fiches - op de site op datum van 31/12 - aangemaakt of geactualiseerd	3820 fiches 1521 fiches (meer dan 1/3 van de fiches op site)	3658 fiches 1636 fiches (ongeveer de helft van de fiches op site)
Napluizen van het BS - aantal verificaties bij de actualisering van fiches van vzw's - aantal nageplozen publicaties - Relevante informatie die werd opgespoord en verwerkt	784 verificaties 6584 publicaties 360 informaties	967 verificaties Niet beschikbaar in 2015
Opzoeken op het internet Informatie gezocht voor	1521 fiches	1636 fiches
Lectuur - Aantal nieuwsbrieven - Aantal gespecialiseerde tijdschriften	96 nieuwsbrieven 126 gespecialiseerde tijdschriften	96 nieuwsbrieven 119 gespecialiseerde tijdschriften
Informatiegaring en – overdracht via contacten met terreinwerkers en experts Aanwezigheid op of deelname aan - lokale sociale coördinaties - adviesraden - andere netwerken - symposia Ontmoeting met actor/expert	4 coördinaties: 16 vergaderingen; 3 adviesraden en 1 overleg: 14 vergaderingen; 4 andere netwerken: 29 vergaderingen; 17 symposia 6 vergaderingen	3 coördinaties: 19 vergaderingen (+ 3 gerichte interventies in 3 andere coördinaties); 2 adviesraden: 5 vergaderingen; 4 andere netwerken: 22 vergaderingen; 16 symposia 4 vergaderingen
Rechtstreekse contacten met de organisaties - telefoongesprekken - mails - behandelde aanvragen tot wijziging	983 contacten + 592 voor gedeeltelijke wijzigingen aan de fiches 1576 mails 74 aanvragen (54 onlineformulieren en 19 mails)	1404 contacten 2053 mails 107 aanvragen (88 onlineformulieren en 19 mails)
Thematische boomstructuur en indexering Werden in 1 jaar gecreëerd - aantal categorieën toegekend aan x fiches - aantal definities Totaal op de site - aantal categorieën toegekend aan x fiches - aantal definities	23 categorieën (22 verwijderd) toegekend aan 460 fiches, 31 definities. 623 categorieën toegekend aan 3725 fiches, 382 definities.	17 categorieën (15 verwijderd) toegekend aan 92 fiches, 16 definities, 622 categorieën toegekend aan 3598 fiches, 351 definities

Vertaling van het Frans naar het Nederlands en vice versa	1521 fiches 23 categorieën 19 definities	1636 fiches 17 categorieën 16 definities
Interne reflectie - Teamvergaderingen SOBRU - Vergaderingen referentenduo's - Herontwikkeling: analyse en concept	10 teamvergaderingen SOBRU 33 vergaderingen referenten 3 x 4/5 VTE + 1 x 1/2 VTE 144 vergaderingen Analyse van de 99 gestandaardiseerde velden waarvan: 22 velden aangemaakt werden in 2016 16 velden gewijzigd werden in 2016	5 teamvergaderingen SOBRU 37 vergaderingen referenten 2 x 70% VTE gedurende 5 maanden 4 externe vergaderingen
Aanvragen gericht aan de dienst SOBRU - Aantal adresaanvragen - Aantal sociale kaarten - Aantal methodologische ondersteuning van onderzoeken - Percentage aanvragen die expertise en tijdsinvestering vereisen	23 adresaanvragen 20 sociale kaarten 23 ondersteuning + dan 1/2 werkdag: 26,3% + dan 1 werkdag: 15%	52 adresaanvragen 9 sociale kaarten 17 ondersteuning + dan 1/2 werkdag: 14,6% + dan 1 dag: 8%
Raadpleging van de site - Aantal sessies - Aantal gebruikers - Aandeel Belgische gebruikers - Aantal bekeken pagina's - Gemiddelde duur	400.677 sessies 277.098 gebruikers 94,7% in België 501.009 bekeken pagina's 1.07 min	342.453 sessies 242.175 gebruikers 94, 74% in België 423.570 bekeken pagina's 1,05 min
Communicatie - Aankondiging via communiqué verstuurd per mail - Communicatie via de nieuwsbrief van BRUDOC - Actie om BRUSO tot zijn recht te laten komen - Presentaties en demonstraties van de site	Gepland na de herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel 7 individuele presentaties 5 ondersteuning van het gebruik	1 aankondiging per mail naar 1105 organisaties en 440 politieke mandatarissen 1 annonce ? 1 communicatie 1 herstructurering architectuur van site CMDC-CDCS 17 individuele presentaties 8 groepspresentaties 13 ondersteuning van het gebruik
ICT-TOOLS - Aantal-back-ups - Aantal actualiseringen van SociaalBrussel.be - Aantal communicaties met een externe partner rond technische vragen of problemen	Dagelijkse back-up Dagelijkse actualisering 6 communicaties	Dagelijkse back-up Dagelijkse actualisering 21 communicaties

Vertaling van het Frans naar het Nederlands en omgekeerd	1521 fiches 23 categorieën 19 definities	1636 fiches 17 categorieën 16 definities
Interne reflectie - Vergaderingen team SOBRU - Vergadering duo referenten - Herontwikkeling: analyse en concept	10 vergaderingen team SOBRU 33 vergaderingen referenten 3 x 4/5 VTE + 1x1/2 VTE 144 vergaderingen Analyse van de 99 gestandaardiseerde velden waarvan: 22 velden aangemaakt in 2016 16 velden gewijzigd in 2016	5 vergaderingen team SOBRU 37 vergaderingen referenten 2 x 70% VTE gedurende 5 maanden 4 externe vergaderingen
Aanvragen aan de dienst SOBRU - Aantal gevraagde adressen - Aantal sociale kaarten - Aantal methodologische ondersteuning en ondersteuning van onderzoeken - Percentage aanvragen die expertise en tijdsinvestering vereisten bij het beantwoorden	23 gevraagde adressen 20 sociale kaarten 23 ondersteuning Meer dan 1/2 dag werk: 26,3% Meer dan 1 dag werk: 15%	52 gevraagde adressen 9 sociale kaarten 17 ondersteuning Meer dan 1/2 dag werk: 14,6% Meer dan 1 dag werk: 8%
Raadpleging site - Aantal sessies - Aantal gebruikers - Percentage Belgische gebruikers - Aantal bekeken pagina's - Gemiddelde duur	400.677 sessies 277.098 gebruikers 94,7% uit België 501.009 bekeken pagina's 1.07 min	342.453 sessies 242.175 gebruikers 94, 74% uit België 423.570 bekeken pagina's 1,05 min
Communicatie - Mededeling via communiqué per mail - Mededeling op de site CMDC-CDCS - Communicatie via de nieuwsbrief van BRUDOC - SOBRU tot zijn recht laten komen - Presentaties en demonstraties van de site	Gepland na de herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel 7 individuele presentaties 5 ondersteuning bij het gebruik	1 mededeling gemaaild naar 1105 organisaties en 440 politieke mandatarissen 1 mededeling 1 communicatie 1 herstructurering van de architectuur van de site van het CMDC-CDCS 17 individuele presentaties 8 groepspresentaties 13 ondersteuning bij het gebruik
ICT-tools - Aantal back-ups - Aantal actualiseringen van de SociaalBrussel.be - Aantal communicaties met externe partners rond technische vragen of problemen	Dagelijkse back-up Dagelijkse actualisering 6 communicaties	Dagelijkse back-up Dagelijkse actualisering 21 communicaties

Contactinformatie



Verenigingstraat, 15
1000 Brussel

Tel 02/511.08.00

Fax 02/512.25.44

www.cmdc-cdcs.be

info@cmdc-cdcs.be



www.sociaalbrussel.be
02/511.08.00

www.brudoc.be
02/639.60.25

HOSPICHILD

www.hospichild.be
02/639.60/29

Zie autonoom
activiteitenverslag