



# Jaarverslag 2017

*Jaar verandering (2) :  
consolidering en voorbereiding  
van de vernieuwing voor 2018*

Verenigingstraat, 15  
1000 Brussel

Tel. 02/511.08.00  
Fax 02/512.25.44

info@cmdc-cdcs.be  
www.cmdc-cdcs.be

# Inhoud

---

|                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Inhoud</b>                                                                                                                              | 1  |
| <b>Inleiding</b>                                                                                                                           | 3  |
| <br>                                                                                                                                       |    |
| <b>1. Markante en structurerende feiten</b>                                                                                                | 4  |
| 1.1. Voorbereiding van een nieuwe overeenkomst tussen de GGC en het CMDC-CDCS                                                              | 4  |
| 1.2. SOBRU (fase 1) Online plaatsen van het nieuwe platform Sociaal Brussel (juni 2017)                                                    | 7  |
| 1.3. Voorstelling/goedkeuring van het nieuwe platform Sociaal Brussel in het<br>begeleidingscomité (december 2017)                         | 11 |
| 1.4. BRUDOC: tussen overgang en nieuwe relevantie                                                                                          | 13 |
| 1.5. HOSPICHILD: van het vernieuwende project tot het statuut van structurele voorziening<br>die geïntegreerd is in het pediatrisch beleid | 16 |
| 1.6. Huis van de twee gemeenschappen: twee jaar en een nieuwe beheerder later ... het gaat<br>vooruit!                                     | 17 |
| 1.7. Welzijn op het werk en humanresourcesbeheer: een 1ste opleidings- en positief<br>transformatieplan voor het personeel                 | 19 |
| <br>                                                                                                                                       |    |
| <b>2. 2.   Perspectieven 2018-2020</b>                                                                                                     | 24 |
| 2.1. Herinnering: de 4 strategische pijlers voor 2017/2020                                                                                 | 24 |
| 2.2. De 7 specifieke doelstellingen van januari 2018 tot december 2018                                                                     | 24 |
| 2.3. De 7 algemene doelstellingen van januari 2019 tot december 2019                                                                       | 25 |
| <br>                                                                                                                                       |    |
| <b>3. 3.   Financiële gegevens</b>                                                                                                         | 26 |
| 3.1. Markante financiële feiten                                                                                                            | 26 |
| 3.2. Balans                                                                                                                                | 27 |
| 3.3. Resultatenrekening                                                                                                                    | 29 |
| 3.4. Verslag van de externe auditor                                                                                                        | 31 |
| <br>                                                                                                                                       |    |
| <b>4. Organisatieschema en human resources</b>                                                                                             | 33 |
| 4.1. Organisatieschema op 31/12/2017                                                                                                       | 33 |
| 4.2. Human resources                                                                                                                       | 34 |
| <br>                                                                                                                                       |    |
| <b>5. SOBRU : activiteitenindicatoren 2017</b>                                                                                             | 35 |
| 5.1. In 2017 kreeg Sociaal Brussel een nieuw jasje                                                                                         | 35 |

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.2. De activiteiten van de dienst Sobru in een notendop                | 36 |
| 5.3. Het werkproces in cijfers                                          | 51 |
| 5.4. Cijfermatige momentopname van de site in 2017                      | 64 |
| 5.5. Samenvattende tabel van de indicatoren van de dienst Sobru         | 68 |
| <b>6. BRUDOC: activiteitenindicatoren 2017</b>                          | 71 |
| 6.1. Stand van de verrichtingen op de collecties                        | 71 |
| 6.2. Groei                                                              | 71 |
| 6.3. Statistieken van de online raadplegingen: spectaculaire stijging   | 72 |
| 6.4. Abonnement op Brudoc News: homeopathische daling                   | 72 |
| 6.5. Documentatie-aanvragen: daalt permanent                            | 73 |
| 6.6. Wat moeten we hiervan denken?                                      | 74 |
| <b>7. Bijlage : Smart.brussels – Witboek 2014-2019</b>                  | 75 |
| 7.1. Woord vooraf                                                       | 75 |
| 7.2. Van een stad uit het verleden naar de Smart City van de 21ste eeuw | 76 |
| <b>Contactinformatie</b>                                                | 83 |



# Inleiding

---

In de Brusselse regeringsverklaring voor de legislatuur 2014-2019 ligt de klemtoon onder meer op de noodzaak om in te zetten op innovatie en creativiteit, met andere woorden om het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de dynamiek van een smart city (intelligente stad) te geven zodat het gewest zijn plaats kan veroveren tussen de welvarende en duurzame metropolen.

De intelligente stad gebruikt ICT-middelen - of het nu gaat om telecommunicatiemiddelen, datacentra of diensten en toepassingen - om beter zijn functies te vervullen: mobiliteit, veiligheid, huisvesting, onderwijs, tewerkstelling, gezondheid, de sociale functie, cultuur<sup>1</sup>

Deze algemene achtergrond zet de toon voor de prioriteiten die de raad van bestuur en de toezichthoudende instanties van het CMDC-CDCS naar voren hebben geschoven in de jaren 2015, 2016 en nu in 2017, en die het CMDC-CDCS beetje bij beetje positioneert als een **centrale sociale actor** in een smart city:

- 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 CMDC-CDCS, die steunen op de nieuwste technologieën en voorzien zijn van functionaliteiten die openheid en uitwisseling van gegevens mogelijk maken, zullen namelijk mee deel kunnen uitmaken van de verzameling van datasets die gratis ter beschikking gesteld worden van burgers, verenigingen, besturen, ondernemingen en onderzoekers, zodat zij deze kunnen hergebruiken om innoverende digitale diensten kunnen creëren (mobiele applicaties, informatiesystemen, internetportalen, enz.) ;
- als interactief platform voor kennis over de organisaties en diensten van de welzijns- en gezondheidsdiensten in het Brussels Gewest;
- als ontwikkelaar van inhoud voor transversale informatieportalen over een specifiek sociaal thema.

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 1 voor gedetailleerde informatie over de definitie, de doelstellingen en de acties van smart cities (extracten van de « Smart.brussels – Witboek 2014-2019 » van het CIBG)

# 1. Markante en structurerende feiten

## *1.1. Voorbereiding van een nieuwe overeenkomst tussen de GGC en het CMDC-CDCS*

In het verlengde van de verworvenheden van het jaar 2016 werden er verschillende werkvergaderingen gehouden in 2017 tussen het CMDC en de toezichthoudende instanties om de inhoud van de overeenkomst van 2003 grondig te actualiseren om tegelijkertijd :

### **1.1.1. Precies de overgedragen overheidsopdrachten van het CMDC-CDCS te erkennen en zo ook zijn verduurzaming te garanderen als wetenschappelijke instelling die erkend wordt door de federale staat**

(Uittreksel van de toekomstige overeenkomst die zal worden ondertekend in 2018)

... «

- **Gegevens verzamelen**, onder andere afkomstig uit officiële en authentieke bronnen, over het dienstenaanbod **in de Nederlandstalige, Franstalige en bicommunautaire welzijns- en gezondheidssector actief op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**;
- **-Deze gegevens op wetenschappelijke wijze continu verwerken en actualiseren** tot gestandaardiseerde, geobjectiveerde, gevalideerde, gecategoriseerde, gestructureerde, gedefinieerde, cartografische, tweetalige, relevante en kwaliteitsvolle informatie voor gebruik door terreinwerkers en/of wetenschappers;
- **Papieren of elektronische documentatie over de welzijns- en gezondheidssector** in het Nederlands en in het Frans verzamelen ter ondersteuning om de gegevens over het dienstenaanbod te begrijpen, te contextualiseren en in perspectief te plaatsen;
- **Gratis** deze informatie verspreiden over het dienstenaanbod (1 en 2) via de website [social.brussels](http://social.brussels), en gratis deze documentatie verspreiden (3) via de website [brudoc.be](http://brudoc.be);
- **De kwaliteit** van de gebruikersinterfaces en de interne en externe functionaliteiten **alsook hun** correctief en adaptatief onderhoud permanent waarborgen;

- **Aansluiten bij de dynamiek van de open data** door de gegevens over het dienstenaanbod vrij beschikbaar aan te bieden via basiswebdiensten en de aanwezigheid van deze gegevens op het gewestelijk portaal [opendatastore.brussels](http://opendatastore.brussels), de unieke toegangspoort tot de datasets van de Brusselse openbare diensten en hun partners;
  - **Informatieaanvragen beantwoorden die algemeen zijn en/of expertise vergen en rechtstreeks verband houden met de beschikbare informatie op sociaal.brussels en brudoc.be**, van openbare partners of partnerverenigingen zoals gewestelijke steuncentra, netwerken, onderzoekscentra en studiediensten, lokale en gewestelijke observatiecentra, hogescholen, universiteiten, sectorale en intersectorale federaties, enz.;
- . » ...

### **1.1.2. Het structureel budget toegekend door de GGC opdrijven, teneinde de opdrachten te vervullen die zijn overgedragen, ook op het vlak van informaticamiddelen**

Er werd tijdens de besprekingen en tijdens de redactieopdrachten bijzondere aandacht besteed aan het feit dat de subsidies die werden toegekend door de andere openbare instanties die de basisopdrachten en/of de specifieke opdrachten meefinancieren absoluut op niveau moesten gehouden worden om de werking van het CMDC-CDCS mogelijk te maken.

(Uittreksel van de toekomstige overeenkomst die zal worden ondertekend in 2018)

... 'Voor de uitvoering van haar opdrachten werd aan de vzw een jaarlijks forfaitair bedrag toegekend van € 482.000. Deze subsidie dekt alle werkingskosten, alle huisvestingskosten, alle personeelskosten en alle kosten voor het onderhoud van het informaticamateriaal inherent aan alle opdrachten beoogd in artikel 1§1 toevertrouwd aan de vzw, met uitzondering van de personeelskosten waarvoor de andere overheidsdiensten instaan. In de veronderstelling dat deze tewerkstellingssubsidies zouden verlaagd of geschrapt worden, zullen de kosten van de overeenkomst ten belope van dit bedrag aangepast worden. »...

### 1.1.3. Toeziën op het evenwicht op lange termijn van de instelling door een duidelijk onderscheid te maken tussen de basisopdrachten die worden gedekt door de structurele subsidie en de specifieke opdrachten die worden gedekt door aanvullende subsidies

(Uittreksel van de toekomstige overeenkomst die zal worden ondertekend in 2018)

... 'Op verzoek van de verschillende regeringen kan het CMDC-CDCS belast worden met specifieke opdrachten waarvoor bijkomende subsidies buiten de structurele overeenkomst toegekend worden. Deze opdrachten bestaan uit vier types:

- **Specifieke studies en cartografieën realiseren** over het dienstenaanbod in de Nederlandstalige, Franstalige en bicommunautaire welzijns- en gezondheidssector actief op het grondgebied van het **Brussels Hoofdstedelijk Gewest**;
- In partnerschap met openbare en associatieve actoren **inhoud op maat voor informatieportalen** over specifieke sociale thema's **aanmaken**. Nieuwe informatiesites en professionele netwerken kunnen worden ontwikkeld en gekoppeld aan de permanente gegevens van sociaal.brussels en brudoc.be;
- **Informaticatools en infografieën ontwikkelen om** de evolutie van het welzijns- en gezondheidsaanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest regelmatig **te observeren**;
- **Een breed opgezet communicatiebeleid** omtrent de missies en activiteiten van het CMDC-CDCS ontwikkelen. »...

### 1.1.4. De plaats bevestigen van het CMDC-CDCS als centrale sociale actor in een smart city

- 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 CMDC-CDCS, 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 interactief kennisplatform voor de Brusselse welzijns- en gezondheidsactoren door het herontwikkelen van zijn zoekdienst en zijn dienst ter ondersteuning van het welzijns- en gezondheidsbeleid;

- als ontwikkelaar van inhoud voor transversale informatieportalen over een specifiek sociaal thema.

## 1.2. SOBRU (fase 1) Online plaatsen van het nieuwe platform Sociaal Brussel (juni 2017)

The screenshot displays the Sociaal Brussel website. At the top, there's a navigation bar with the logo and a header section. Below the header, a large banner image shows a group of people walking, with a map overlay on the left. A search box is visible on the right side of the banner. Below the banner, there's a section titled 'De sociale kaart van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest' with a description of the platform's purpose. To the right of this section are two circular icons: 'EEN NIEUWE ORGANISATIE MEELEN' and 'EEN WILDE WEG VOORSTELLEN'. Below these icons is a section titled 'Actua' with a brief description of the platform's mission. The main content area features two search filters: 'Zoeken op naam of ondernemingsnummer' and 'Zoeken op meerdere criteria'. The 'Zoeken op meerdere criteria' filter includes options for 'ACTIVITEIT', 'LOKALISATIE EN WERKGEBOED', and 'BEVRIJDT ZICH IN'. Below the search filters is a section titled 'Activiteitssectoren' with a grid of icons representing various sectors: 'ALGEMEEN SOCIAAL DIENTVERLENING OPNEMEN EN OPDOEN', 'HULP AAN KANDELIJNEN', 'HULP AAN THUISLOZEN', 'HULP VOOR OUDERS VAN STRAFTBAAR FETEN', 'HULP VOOR SLACHTOFFERS', 'SOCIO-PROFESSIONELE RECHTERLIJKE', 'JONGE KINDEREN (0-3 JAAR)', 'KINDEREN EN JONGEREN (3-18 JAAR)', 'BUROCRATIE-RECHTERLIJKE', 'RECHTERLIJKE RECHTERLIJKE', 'PERSONEN MET EEN HANDICAP', 'FYSIEKE GEZONDHEID', 'GEZONDHEIDSPROFIECTE', 'RECHTERLIJKE GEZONDHEID', 'VERSLAAGEN', 'GEZONDHEID EN DIVERSITEIT', 'ACHT, WERKTE EN SAMENLEVING', 'RECHTERLIJKE GEZONDHEID EN DIVERSITEIT (LESTON)', and 'COORDINATIE EN ONDERSTEUNING VAN DE PROFESSIONALIS'. At the bottom, there's a footer section with the logo and contact information.

### 1.2.1. Nieuwigheden op het nieuwe platform

- ✦ Alle functionaliteiten van de oude website, maar meer 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 webdiensten in testfase;
- ✦ Aanvullende gegevens in verband met de geolocatiegegevens (wijken, statistische sectoren, lengte-breedtecoördinaten), ondernemingsnummers, links naar publicaties in het Belgisch Staatsblad, enz. ;
- ✦ Een functionele en interactieve cartografie;
- ✦ Ergonomische visuals voor gebruikers in overeenstemming met de nieuwe webtrends.

### 1.2.2. De nieuwe samenwerkingen gestimuleerd door het nieuwe platform

Op het terrein zag men snel in welke steun Brussel Sociaal kan bieden voor hun eigen opdrachten, zowel op het vlak van de cartografie als inzake de diagnose van het dienstenaanbod in de welzijns- en gezondheidssector!

- Gebruik van de webdiensten door de teams van **La Strada**, van het **Overlegplatform voor de geestelijke gezondheidszorg van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest** en het **Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg** ;

- Deelname aan een (technische) WG van de **interfederale Taskforce** belast met de **belangenbehartiging** van de **slachtoffers van de terroristische aanvallen** (via de GGC) opgericht ingevolge de aanbevelingen van de parlementaire onderzoekscommissie aangaande de aanvallen van 22 maart 2016;

- Steun voor het project **Boost** (Better Offer and Organization thanks to the Support of a Tripod Model) is een van de door de federale regering weerhouden pilootprojecten voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De bedoeling van het project BOOST bestaat erin de begeleiding en de levenskwaliteit te verbeteren van chronisch zieke mensen in een specifiek gebied in het Brussels Gewest;

- Co-organisatie van de **studiedag “Se soigner dans la ville – Zorg in de stad”** (Perspective.brussels / Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, Conseil bruxellois de coordination sociopolitique, Kenniscentrum WWZ). Samenwerking met de bedoeling om de wereld van de stedenbouwkunde-architectuur en de welzijns- en gezondheidssector dichter bij elkaar te brengen voor een betere planning van de collectieve voorzieningen, en om te voldoen aan de noden van de Brusselaars;
- Deelname aan de WG '**Levensloopbestendige wijken/ Tour & Taxis**' (Perspective.brussels/ CMDC-CDCS/Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, Conseil bruxellois de coordination sociopolitique, Kenniscentrum WWZ), die instaat voor het begeleiden van workshops voor een specifieke wijk. In deze workshops treft men actoren aan uit de sociale sector, uit de hulp- en verzorgingssector van de wijk, maar ook stedenbouwkundigen, statistici, sociologen en onderzoekers. Het is in zekere zin een eerste concrete toepassing van de actie die de studiedag wil stimuleren.
- Deelname aan de WG van de **Sociale coördinatie van de Marollen** over de diagnose van de wijk ingevolge de nieuwe wijkovereenkomst;
- Mee helpen reflecteren met **Evoliris** - het ICT Professional Referentiecentrum van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest - over het creëren van een databank voor informatica-opleidingen en webberoepen.

### 1.2.3. De nieuwe opleidingen om het nieuwe platform te beheren

Tijdens de zomermaanden van 2017 werd een upgrade georganiseerd van het hele Bruso-team (8 medewerkers naast de projecttrekkers die de site ontwierpen) voor het gebruik van de nieuwe tools: de nieuwe tool voor het delen van informatie (site of front office), de nieuwe tool voor het beheer van de informatie (de back-office).

Ter herinnering, de back-officesoftware (als het ware het hart van de centrale) is de interface waarop het Bruso-team alle verrichtingen realiseert/integreert voor het onderhoud, de actualisering en de reorganisatie van de informatie:

- creëren/verwijderen van nieuwe fiches,
- verzenden naar de organisaties van de vragenlijsten voor de update,
- actualisering van de gegevens,
- beheer van de categorieën en van de themaboorn,
- antwoorden op complexe vragen die niet oplosbaar zijn met de functies beschikbaar op het web.

## 1.2.4. Herhaling van de beginselen

### **Bruso 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 CMDC-CDCS 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.

### **Bruso V4: ontwikkelingsprogramma met vier polen**

1. Externe informaticapool (Front Office): 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 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 databank 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.

### **Bruso V4: langlopend ontwikkelingsprogramma: 2 volledige jaren tussen het begin van de analyse en het online plaatsen van fase 1 (april 2015 tot juni 2017)**

De uitdaging werd aangegaan en het herontwikkelingsproject is geslaagd, maar de ervaring heeft ons geleerd dat er heel wat obstakels zijn, dat de kosten overschreden worden en dat de uitvoeringstijd veel langer duurt dan voorzien.

Vooraleer te starten met fase 2 van de ontwikkeling heeft het CMDC-CDCS op basis van de ervaring van deze eerste fase beslist om enkel de ontwikkelingen te starten die het mogelijk maken dat het documentair werk of de dagelijkse werking niet in het gedrang komen.

Voor het overige zal het CMDC-CDCS het beeld stilzetten in 2018 en een informaticaleidraadschema laten maken door professionals uit de ICT-sector aan de hand van inschrijvingen.

De beroepen van het CMDC-CDCS zijn zodanig nauw verbonden en afhankelijk van nieuwe technologieën dat het strategisch plan en het informatica-leidraadschema samen moeten opgemaakt worden.

De leidraadschema's van de informatiesystemen (recente benaming) zijn de voorbije jaren enorm geëvolueerd. De methodes en de finaliteiten zijn niet noodzakelijk meer dezelfde. Traditioneel moesten de informatica-leidraadschema's de infrastructuur plannen en de beroepstoepassingen van het bedrijf. Vandaag gaat het er niet meer om tegemoet te komen aan de punctuele noden van de beroepen, maar wel om oplossingen in kaart te brengen die synoniem staan voor meer efficiëntie. Het gaat er dus om te kijken hoe de processen van het bedrijf kunnen geoptimaliseerd worden en of er nieuwe diensten of organisatiemodellen kunnen ontwikkeld worden.

### *1.3. Voorstelling/goedkeuring van het nieuwe platform Sociaal Brussel in het begeleidingscomité (december 2017)*

Alle Brusselse autoriteiten, maar ook de administratieve autoriteiten belast met Gezondheid en Sociaal welzijn, zowel binnen de GGC als binnen de Franse Gemeenschapscommissie hebben geholpen bij de demonstratie van het nieuwe platform Sociaal Brussel op 4/12/17 door de projectverantwoordelijken. Er was heel wat tevredenheid aan beide kanten.



## Bruxelles Social fait peau neuve!

04/12/17: Présentation au Comité d'Accompagnement

### AGENDA

1. Social.brussels
2. Le logiciel "Back-office" & "Bruso Consult"
3. Tour guidé du site social.brussels
4. Horizon 2018 et plus loin ?
5. Des questions?

CDCS-CMDC



### Tour guidé du site

- ☐ La page d'un secteur
- ☐ La page d'une catégorie
- ☐ La page d'une organisation
- ☐ Formulaire de recherche
- ☐ Cartographier
- ☐ My Bruso
- ☐ Ma sélection
- ☐ Signaler une modification ou une nouvelle organisation
- ☐ À propos de Bruxelles Social

## 1.4. BRUDOC: tussen overgang en nieuwe relevantie

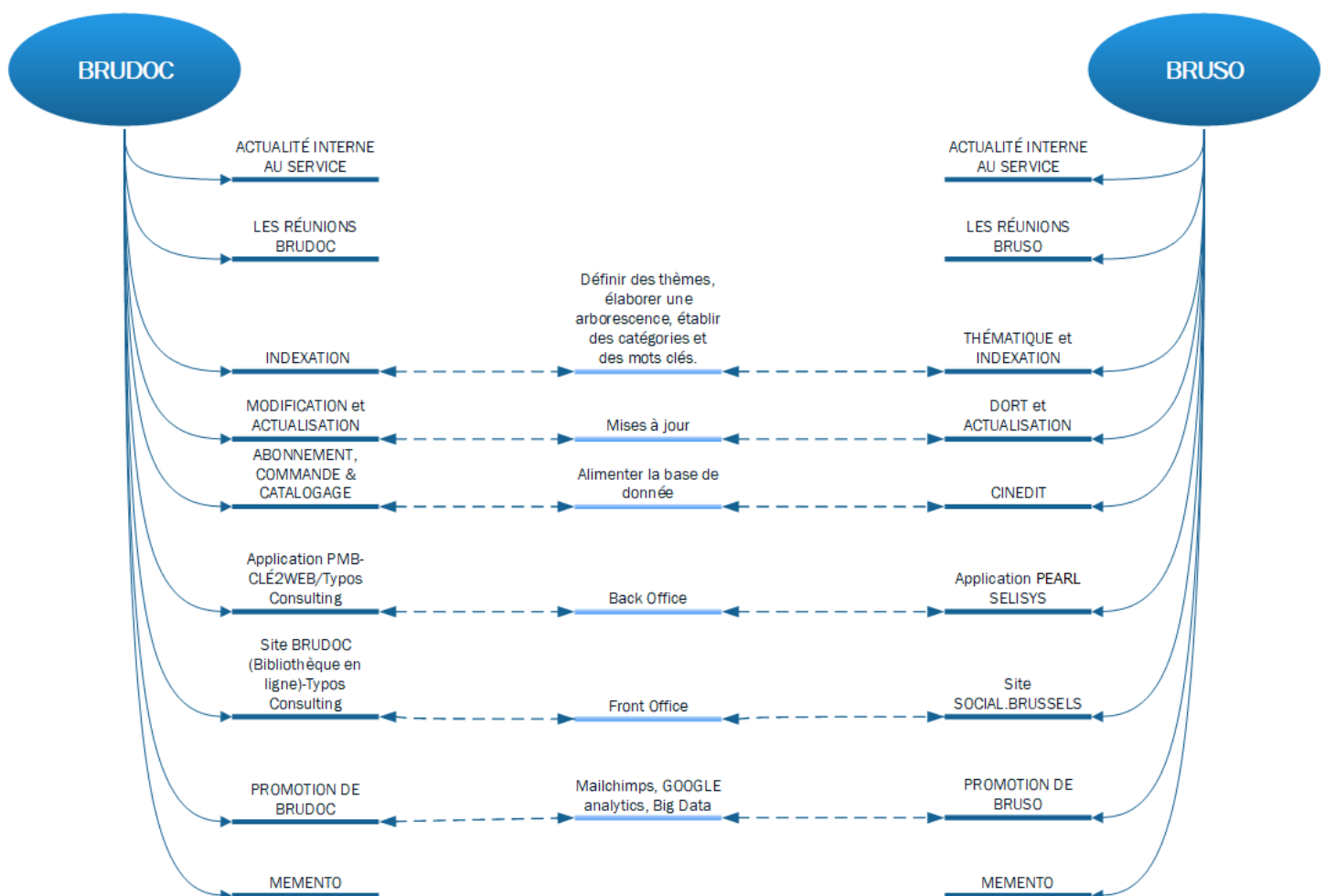
### 1.4.1. Organisatie en overgang

Vanaf september en tot halfweg december (vier maanden) werkte de dienst Brudoc met een coördinatiefunctie die halftijds was geworden ingevolge een loopbaanheroriëntering van de projectverantwoordelijke na meer dan 10 jaar inzet in de documentaire sector.

Na tal van wervingsinitiatieven kon er helemaal op het einde van het jaar een nieuwe medewerker aangeworven worden.

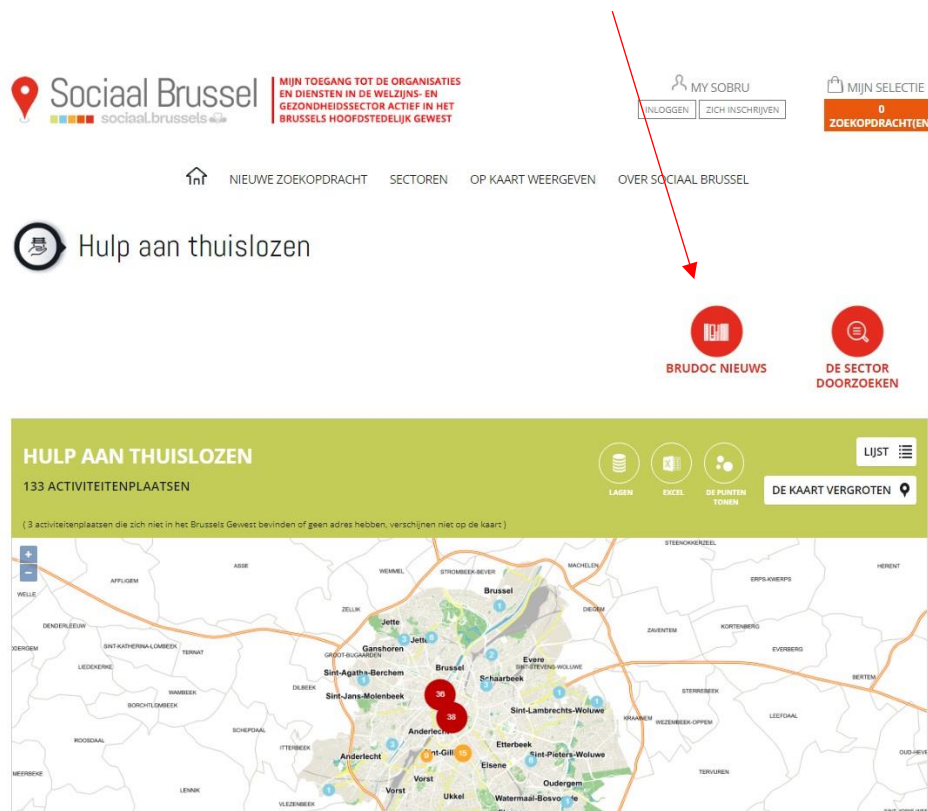
### 1.4.2. Een versterkte band met social.brussels

Brudoc biedt documentatie over de context, de transformaties, de vraagstellingen, de innovaties en de uitdagingen van de Brusselse welzijns- en gezondheidssector (en soms ruimer) om [social.brussels](#) in perspectief te plaatsen.



Deze structurele band tussen de diensten BRU (Bruso en Brudoc) wordt geconsolideerd en versterkt door de opportuniteiten die worden geboden door de nieuwe technologische omgeving van social.brussels.

Sinds juni 2017 (datum van de online plaatsing), biedt [social.brussels](#) een link naar de thematische newsletters van Brudoc via het icoon **BRUDOC NEWS**.



De volgende stap bestaat erin om -via nieuwe technologische ontwikkelingen- een link aan te bieden naar de publicaties van de verenigingen en diensten vermeld op social.brussels. Dit vereist lichte ontwikkelingen bij Brudoc (de lijst genereren van de URL's van de uitgevers), en ongekende lasten bij Bruso (te bekijken met het CIBG).

### 1.4.3 Stap voor stap een nieuwe betekenis invullen

De daling van het aantal documentatie-aanvragen geregistreerd in 2017 (die een voortzetting is van de daling van 2016) is noch verontrustend, noch uitzonderlijk. 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. Dat is wel degelijk de tendens voor Brudoc. De curve van de statistieken voor de online raadplegingen volgt de omgekeerde tendens van de aanvragen; zo vertoont de curve een spectaculaire stijging van + 148 % qua aantal gebruikers en een stijging van + 177 % voor het aantal bekeken pagina's.

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.

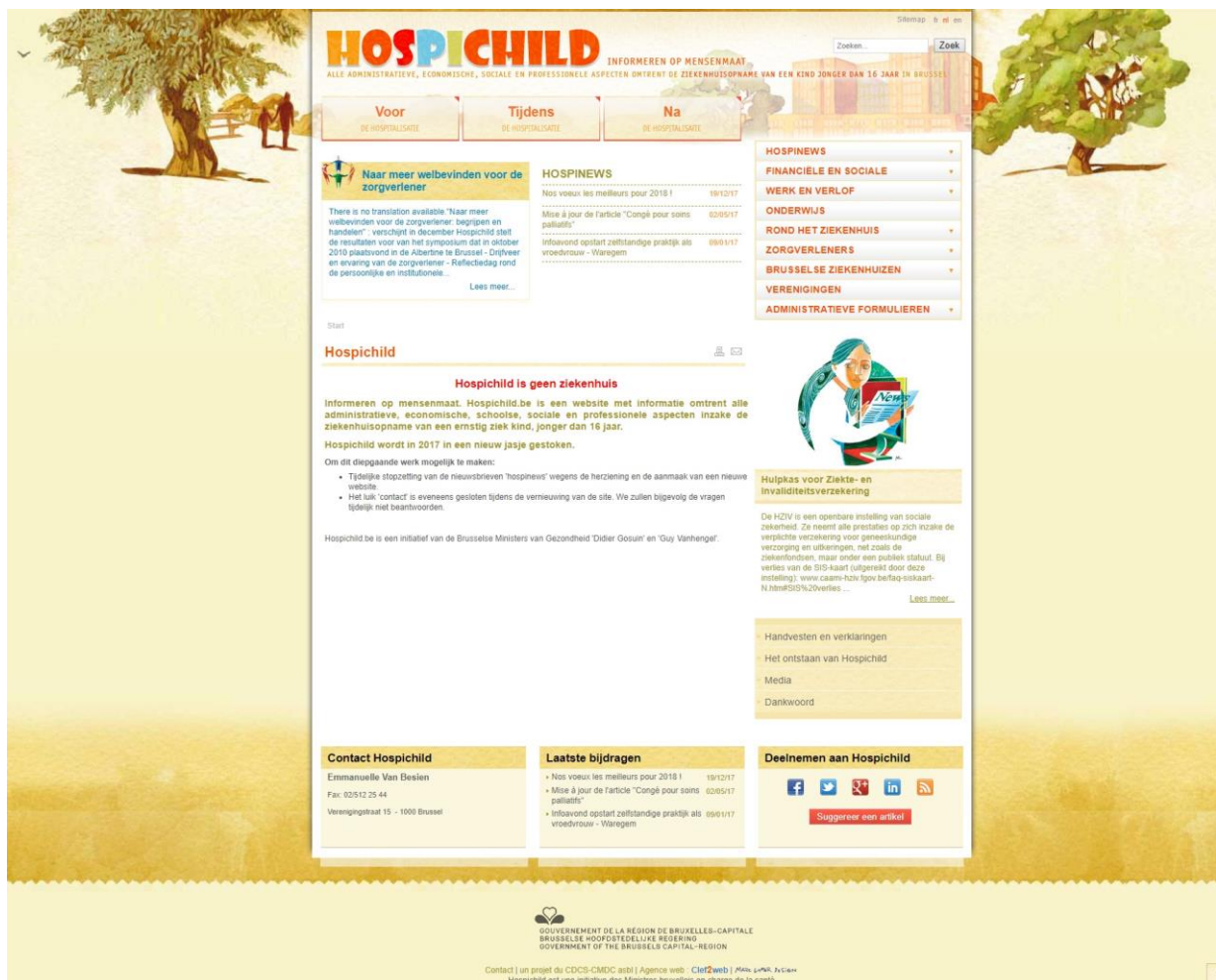
De documentaire functie maakt deel uit van een **pedagogische omgeving** met voorzieningen voor **het onthaal en de begeleiding van de verschillende doelgroepen**, waarbij gezelligheid – via de creatie van heuse leefomgevingen – essentieel is.



*Alleen maar om een beetje te dromen*

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.

## 1.5. HOSPICHILD: van het vernieuwende project tot het statuut van structurele voorziening die geïntegreerd is in het pediatrisch beleid



Ter herinnering: Hospichild komt niet in aanmerking voor de basisopdrachten van het Documentatiecentrum maar is een specifieke opdracht die aanleunt bij het CMDC-CDCS. Uittreksel uit de overeenkomst 'Het CMDC-CDCS kan op vraag van de verschillende regeringen -mits specifieke subsidies buiten de structurele overeenkomst- complementaire opdrachten toegewezen krijgen, onder andere: in samenwerking met openbare en associatieve actoren **inhoud op maat voor informatieportalen over specifieke sociale thema's** aanmaken... '

Hospichild is een project ontstaan op specifieke vraag van de ministers-leden van het Verenigd college belast met Gezondheid. Het project maakt het voorwerp uit van een overeenkomst, een budget en een specifiek rapport.

## *1.6. Huis van de twee gemeenschappen: twee jaar en een nieuwe beheerder later ... het gaat vooruit!*

### **1.6.1. 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 huishulp 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 Palliabri (platform voor informatieverstrekking over palliatieve zorgen) en het CMDC-CDCS. Het Huis beschikt ook over gemeenschappelijke vergaderzalen en een gemeenschappelijke eetzaal.

### **1.6.2. 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 informatica) 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's waaronder de directie van het CMDC).

#### **- Un 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 huishulp en thuiszorg), vzw La Strada (ondersteuning van het beleid inzake thuislozenzorg en hulp aan mensen die terecht staan), vzw Overlegplatform voor de geestelijke gezondheidszorg (overleg van de dienstverleners uit de sector van de geestelijke gezondheidszorg) en vzw Palliabri (overleg- en informatieplatform over palliatieve zorgen) en het CMDC-CDCS.** Indien nodig neemt de verbindingsagent er op verzoek aan deel. De directie van het CMDC bekleedt het voorzitterschap ervan.

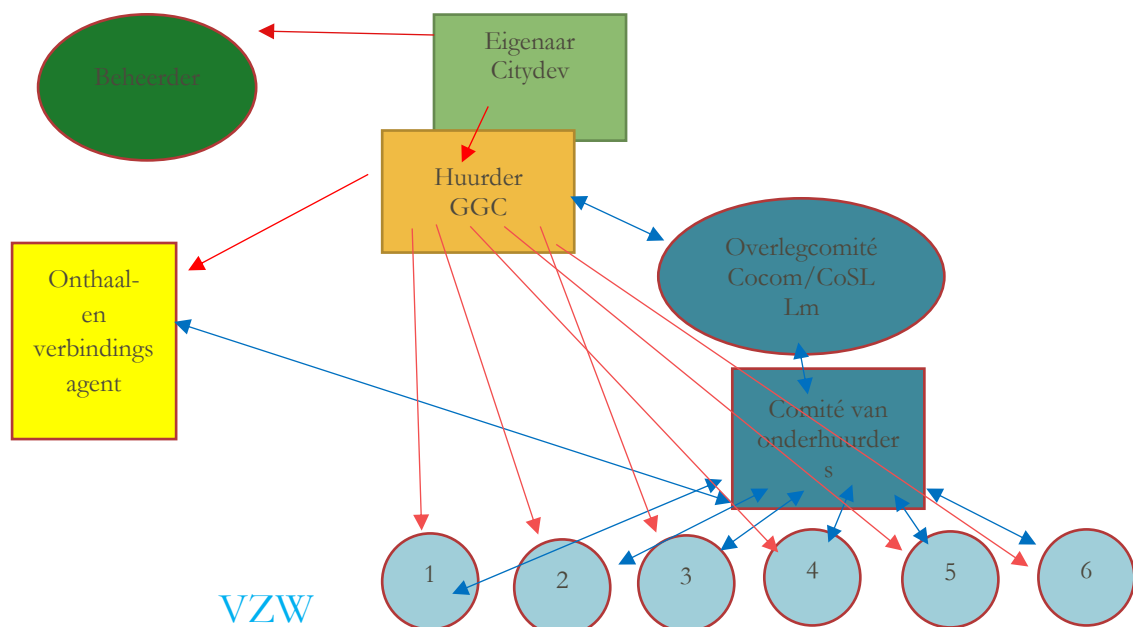
**- Een formele beschrijving van de taken van de onthaal- en veiligheidsagent.**

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

**- Een handvest van medehuurderschap ondertekend door de vertegenwoordigers van de 6 vzw's.**

Een handvest van medehuurderschap werd ondertekend door de vertegenwoordigers van de 6 vzw's. Dit handvest bevat 8 artikelen over: de vertegenwoordiging van de onderhuurders, de vergaderingen van de onderhuurders, de beslissingen van de onderhuurders, het overzicht van de gemeenschappelijke kosten, het overzicht 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**



### 1.6.3. Nieuwe beheerder = Duidelijke verbetering

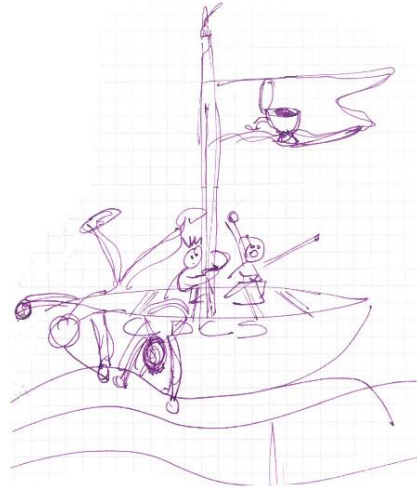
In 2016 werd de nadruk gelegd op het zware beheer van dit Huis van de twee gemeenschappen. Ter herinnering vermelden wij een kort uittreksel uit het rapport van vorig jaar 'De veelheid aan actoren, de verstrengeling van relaties, de afstand van de verschillende actoren, de hiërarchische relaties tegenover 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. »

Het feit dat de eigenaar voor een nieuwe syndicus koos, heeft de zaken enorm veranderd. Daarbij komt ook nog de aanpassing van elk van de vzw's aan de nieuwe ruimten en werking, dit alles zorgt ervoor dat het nu aanvoelt alsof het in het jaar 2017 nu 'voortuitgaat' en dat het gewicht van het beheer van het huis niet langer ten laste valt van het comité van de onderhuurders. Wat een opluchting !!!

## *1.7. Welzijn op het werk en humanresourcesbeheer: een 1ste opleidings- en positief transformatieplan voor het personeel*

### **1.7.1. Een overtocht die niet helemaal zonder slag of stoot verliep**

Van start gaan met het opmaakproces van een 1<sup>ste</sup> opleidingsplan, dat is alsof je inscheept om op avontuur te trekken en het ruime sop kiest: je kent je bestemming, in theorie, en je hebt voldoende documentatie verzameld (inleidende opleiding van de directie en kennisname van uiteenlopende lectuur over wat een opleidingsplan nu precies inhoudt en over zijn uitwerking, over de ervaring van andere instellingen, over de bedreigingen en kansen die gepaard gaan met een dergelijk experiment), maar je kunt niet op de zaken vooruitlopen en je kunt je evenmin voorstellen hoe de overtocht de bemanning zal veranderen en bovenal hoe het continent waar je uiteindelijk zult aankomen er zal uitzien.



Alvorens in de dynamiek te stappen van het opstellen van een vormingsplan, hield het CMDC-CDCS er qua vorming een kijk op na die veeleer van het zogenaamde type 'brandweer' was, zoals ze in de desbetreffende literatuur wordt genoemd. Anders gezegd, de vereniging nam haar toevlucht tot vorming wanneer een probleem zich stelde, wanneer de nood aan vorming zich liet voelen of ook nog om zich aan te passen aan nieuwe technologieën. Bovendien gingen de aanvragen veeleer uit van medewerkers die graag een opleiding wilden volgen en in veel mindere mate van de instelling die een vormingsagenda volgde.

### **1.7.2. Het weervooruitzicht was enigszins verontrustend**



Alvorens de zeereis aan te vatten, is er geen standvastig mooi weer in het verschiet. De donkerste wolken die zich aftekenen aan de horizon van het opmaakproces van een vormingsplan zijn:

- het gebrek aan belangstelling vanwege sommige bemanningsleden,
- en ernstiger het feit dat andere

bemanningsleden de timing van het opleidingsplan in vraag stellen, die geen rekening houdt met de operationele overbelasting van het team in de jaren 2016-2017, met name de solo-uitdagingen van de coördinatoren van Hospichild en Brudoc en het titanisch herontwikkelingsproject van de gegevensbank en van de site Sociaal Brussel, het kloppend hart van het CMDC-CDCS.

Deze frustratie gaat bij sommigen gepaard met de overtuiging dat de instelling geen nood heeft aan een vormingsplan maar veeleer aan een strategisch plan en coördinatie voor de dienst Bruso.

De directie is overtuigd van het tegendeel; na de crisisjaren (2012-2014) heeft het CMDC-CDCS nood aan een zacht en solidair proces om opnieuw een team te vormen in rustige wateren en iedereen de overtuiging bij te brengen dat 'een opleiding volgen' een houding is die men dient aan te nemen in de context van het beroepsleven in de 21<sup>ste</sup> eeuw. Tevens wil ze absoluut haar pensionering in 2020 voorbereiden.



De specifieke kenmerken en de geest van de vorming/begeleiding 'Een vormingsplan uitwerken' die de vzw Ancolie voorstelt, beantwoorden perfect aan de nood die de directie heeft vastgesteld. Het gaat immers niet om een listing van vorming of om een vormingsprogramma, maar wel om een solidair avontuur (we gaan samen iets opbouwen), dat kwaliteitsvol is (we zullen samen welzijn op het werk invoeren) en dat met volle bewustzijn wordt beleefd (we bouwen zonder angst en in alle transparantie).

Het proces is lang (9 maanden), democratisch en participatief. Het heeft betrekking op iedere medewerker zonder uitzondering. Er wordt een uitgebreid stuurcomité (COPIL) van 9 leden (van de 16 teamleden) samengesteld (de samenstelling weerspiegelt de diversiteit van het team). De leden van het COPIL zijn ambassadeurs van het project en staan de vormingsreferentiepersoon bij; met andere woorden, ze staan borg voor de hele operatie. Het feit dat men al dan niet deel uitmaakt van Copil betekent niet dat men minder of meer zeggenschap heeft of minder of meer betrokken is.

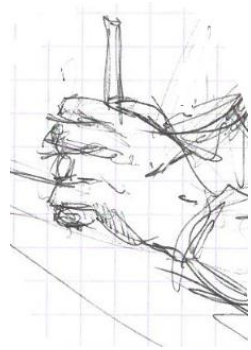
De directie/ kapitein houdt de koers aan, daarin op vastberaden wijze bijgestaan door haar adjunct/ eerste stuurman die van bij het begin de essentiële rol van vormingsreferentiepersoon op zich neemt. Hij is de sleutelfiguur in het hele proces. Hij geeft leven aan het vormingsplan. De directie vertrouwt hem het dossier 'vorming' toe. Deze referentiepersoon bezit een ideaal profiel: hij zorgt ervoor dat de dossiers correct worden opgevolgd, produceert kwaliteitsvolle documenten en is – vooral – als gevolg van het traject dat hij zelf heeft afgelegd, ervan overtuigd dat een vormingstraject tijdens de loopbaan kan leiden tot betere prestaties.

De directie houdt de koers aan, maar niet in het blinde weg. Het is duidelijk dat er geen sprake is van een kamikazeproces. Geen sprake van om de projecten die momenteel in ontwikkeling zijn in het gedrang te brengen.

### 1.7.3. Een interveniënte/begeleidster op lange termijn

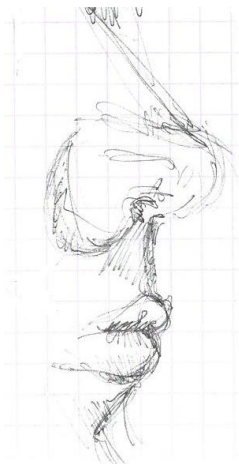
Hier willen we de aandacht vestigen op de onmisbare rol van de externe interveniënte/begeleidster van de vzw Ancolie. Zij stelt gerust, biedt veiligheid, dedramatiseert, schenkt iedereen vertrouwen en – vooral – sluit geen enkele deur en nodigt uit tot creativiteit. We breien een vervolg aan de metafoor en noemen haar een kapitein ter lange omvaart, die heel wat wateren heeft doorzwommen en wellicht nog woestere zeeën heeft bevaren. Ze beheerst met meesterlijke hand de 8 te doorlopen fasen en verliest de rode draad niet uit het oog:

- het kader van de organisatie objectiveren;
- de diagnose betreffende de nood aan competenties stellen;
- van de nood aan competenties overstappen naar de nood aan vorming;
- overleg plegen betreffende de nood aan vorming;
- het vormingsplan operationeel maken;
- het vormingsplan uitvoeren;
- de opleidingen en het vormingsplan evalueren.



Ondanks de terughoudendheid gaan we dus aan boord met als kompas het geloof in de overtuigingen van sommigen, de goede wil van het team en de zachte maar vaste hand van de externe interveniënt. We wenden de steven naar de ontwikkeling van een opleidingsplan dat moet uitgewerkt worden in 9 maanden tijd en dat geldig is voor 3 jaar. De investering is significant !

### 1.7.4. De reis en de reisetappes

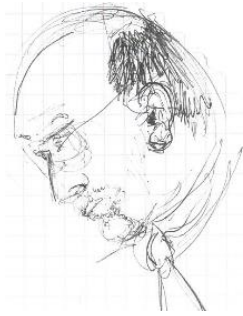


Het ritme van de reiskaart wordt bepaald door de organisatie van 6 vergaderingen van het stuurcomité die telkens 4 uur zullen duren: drie vergaderingen in 2016 en drie vergaderingen in 2017.

Tussen twee vergaderingen van het stuurcomité wordt er telkens intense bedrijvigheid gevraagd van de hoofdrolspelers in het kader van het proces: opmaak van notulen wanneer dat nodig blijkt, enquête per formulier en via een individueel gesprek face-to-face, vormingstabel, vormingscharter, intermediaire werkgroep enzovoort.

### 1.7.5. Een vormingsreferentiepersoon die gesteund en gerespecteerd wordt

We kunnen nooit genoeg de nadruk leggen op de centrale rol van de vormingsreferentiepersoon. De directie-adjunct heeft deze rol ernstig en succesvol vervuld.



Dit zijn de competenties die hij bezat van in het begin of die hij zich onderweg eigen heeft gemaakt:

- informatie geven aan een werkgroep en vervolgens luisteren naar wat die werkgroep te zeggen heeft, door zijn houding bewerkstelligen dat de werkgroep zich achter het project schaaft;
- communiceren;
- kwaliteitsvolle documenten produceren waarmee het team de ernst en de werkelijkheid van het proces kan inschatten;
- een participatieve dynamiek vanwege alle betrokken actoren op gang brengen;
- eventuele conflicten beheersen en relationele vaardigheden bezitten;
- de wijzigingen analyseren die zich binnen de organisatie voordoen;
- een basiswoordenschat beheersen voor het beheer van de opleidingen en om contact op te nemen met de externe interveniënten;
- zijn positie van 'interface' en de limieten van zijn mandaat begrijpen.

### 1.7.6. Zachtjes aanmeren

Na negen maanden varen is het aanmeren aan onbekend land vrij vlot verlopen. Het landschap is verkend en de relaties tussen de teamleden zijn erop verbeterd.



De externe interveniënt / begeleidster noteert op de eerste vergadering van het COPIL in juni 2017 dat ze werkelijk een evolutie heeft gevoeld in de kwaliteit van de samenwerking naargelang de maanden verstreken. Dit gevoel wordt gedeeld door meerdere leden van het COPIL die zich erover verheugen dat er eindelijk sprake is van een project met een transversale visie en

niet uitsluitend per departement zoals voorheen steeds het geval was. Meerdere leden loven ook de zachtheid van het hele proces en zijn subtiële overredingskracht bij al wie aanvankelijk blijk had gegeven van grote terughoudendheid.

Bij aankomst is er een hernieuwde en opgehelderde situatie met een geïntegreerd, coherent, verbindend, vooruitkijkend (over meerdere jaren), gepland en begroot vormingsplan.

### 1.7.7. De gedeelde middelen

Elk teamlid beschikt voortaan over de volgende elementen die met elkaar worden gedeeld:

- een **evolutief planningsoverzicht** over drie jaar (juli 2017-december 2019) dat een keuze en een opleidingsagenda per departement voorstelt (BRUSO, BRUDOC, HOSPICHILD, DIRECTIE, ICT, VOOR IEDEREEN), teneinde zowel de individuele als de collectieve doelstellingen te halen,
- en een **opleidingscharter** en drie vooraf ingevulde formulieren: een aanvraag tot opleiding, een aanvraag tot terugbetaling van kosten en opvolging opleiding.

### 1.7.8. Proces/oversteek uit te breiden en te evalueren

Er is een opvolgingscomité van het opleidingsplan voorzien voor februari 2018 om te evalueren wat er gedaan werd, wat niet gedaan werd en wat werd gewijzigd, maar ook om polshoogte te nemen bij het team na 9 maanden opvolging en uitwerking.



## 2. Perspectieven 2018-2020

Logischerwijze bepalen de gemeenteraadsverkiezingen in 2018 en de regionale verkiezingen van 2019 gedeeltelijk de prioriteiten en de specifieke doelstellingen voor 2018 en 2019.

### *2.1. Herinnering: de 4 strategische pijlers voor 2017/2020*

- De tools van het CMDC-CDCS tot "favoriete" tools maken van alle professionals in de welzijns- en gezondheidssector.
- De rol van het CMDC-CDCS 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 CMDC-CDCS behouden en geleidelijk aan de schrapping 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.

### *2.2. De 7 specifieke doelstellingen van januari 2018 tot december 2018*

1. Intensief aantonen bij de verschillende politieke en administratieve instanties, bij de steuncentra voor de verschillende regionale beleidsvormen en bij de associatieve federaties van de winst en de meerwaarde van Sociaal Brussel voor de Brusselse welzijns- en gezondheidssector;
2. Opmaak van een leidraadschema informatica voor vijf jaar;
3. Afwerken van de ontwikkelingen die aanvankelijk voorzien waren in het kader van fase 1 van de modernisering van Sociaal Brussel;

4. Massale actualisering van de gegevens van Sociaal Brussel;

5. Uitwerking van het opleidingsplan in fasen;

6. Herinrichting van de lokalen;

7. Geleidelijke voorbereiding van de bestuursovergang.

### *2.3. De 7 algemene doelstellingen van januari 2019 tot december 2019*

1. Het intensief blijven aantonen bij verschillende politieke en administratieve autoriteiten, bij de steuncentra voor de verschillende regionale beleidsvormen en bij platforms/associatieve federaties, van de winst en de meerwaarde van Sociaal Brussel voor de Brusselse welzijns- en gezondheidssector;

2. Opmaak van een memorandum voor de politieke instanties met het oog op de regionale verkiezingen van juni 2019, en erop toezien dat deze verwachtingen terug te vinden zijn in de regeringsverklaring 2019-2024;

3. Uitwerking van fase 2 van de herontwikkeling van Sociaal Brussel (rekening houdende met het leidraadplan informatica);

5. Voortzetting van de uitwerking van het Opleidingsplan in fasen;

6. Veelvuldig contact opnemen met de nieuwe Brusselse regering om een ruim politiek debat te voeren over de institutionele toekomst van het CMDC-CDCS en tegemoet komen aan de verwachtingen van de regeringsverklaring betreffende de rol van het CMDC-CDCS;

7. Geleidelijke voorbereiding van de bestuursovergang.

## 3. Financiële gegevens

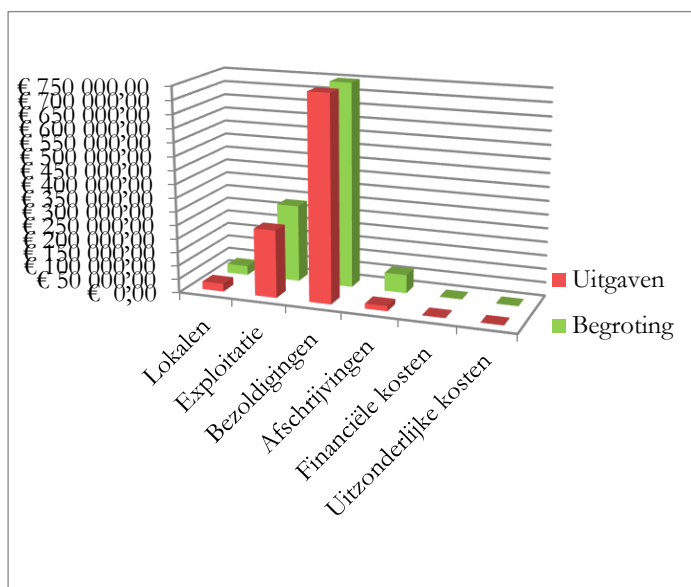
### 3.1. Markante financiële feiten

Op de **Balans** wordt het boekjaar 2017 afgesloten met een bedrag van € 400.236,37.

Aan de *passiefzijde* zien we dat het vennootschappelijk vermogen van het Centrum mooi positief blijft, met een bedrag van € 63.791,56. In 2017 was er geen reden meer om nog provisies op te bouwen zoals in 2015 en 2016, het bedrag blijft dus ongewijzigd op de balans. Het meest markante feit van het jaar 2017 is de volledige terugbetaling van de schuld die werd aangegaan bij CREDAL voor het financieel herstel van het Centrum (de laatste schijf werd vereffend in januari 2018).

Wat de **Resultatenrekening** betreft, eindigt het boekjaar 2017 in evenwicht, met een positief resultaat van € 6.053,34. De tabellen op de volgende pagina's tonen duidelijk dat de voornaamste last nog altijd de bezoldigingen zijn, terwijl de subsidies bijna de totaliteit van de opbrengsten uitmaken. Dit 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. De twee duidelijke verschillen zijn de werkingskosten (aangezien de structurele subsidie werd ontvangen in juni, werden de uitgaven tot een minimum beperkt gedurende de vijf eerste maanden van het jaar) en de afschrijvingen (minder dan voorzien aangezien er dit jaar geen provisies dienden aangelegd te worden voor risico's en lasten).

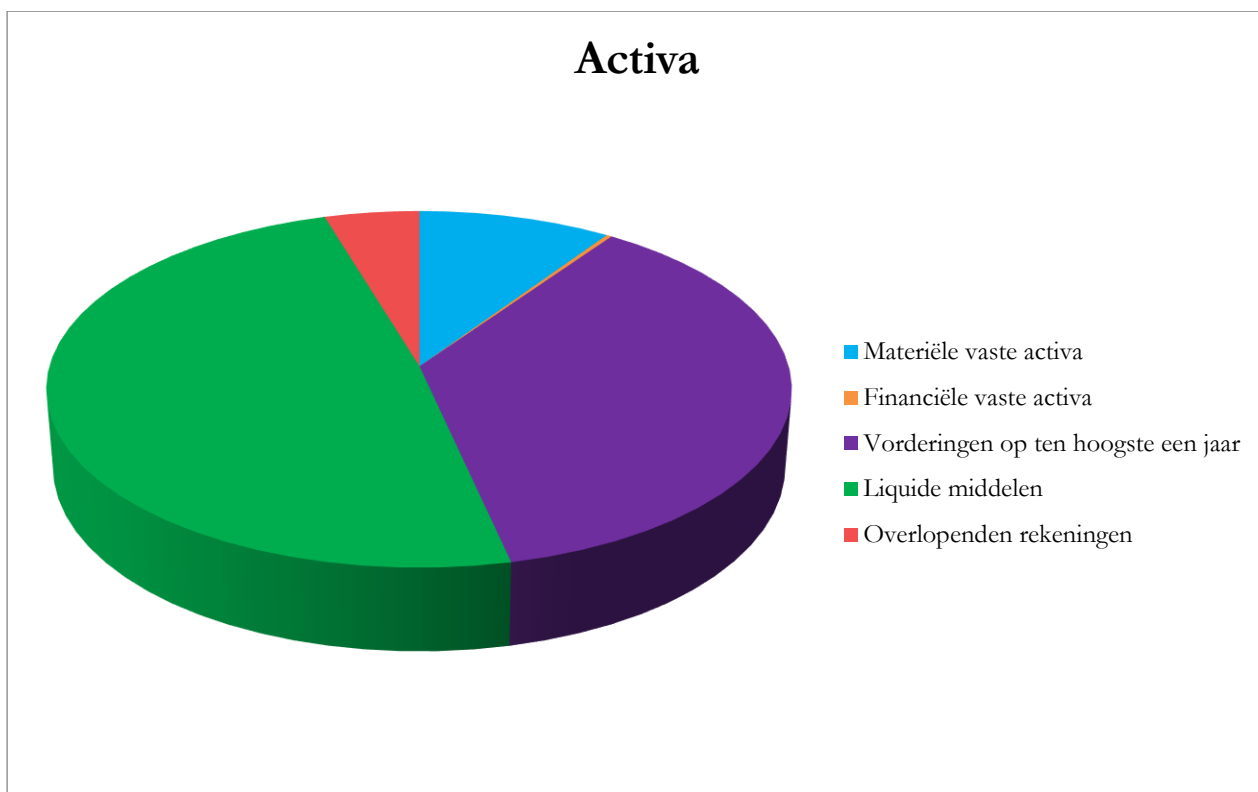


|                       | Uitgaven     | Begroting    |
|-----------------------|--------------|--------------|
| Lokalen               | € 29 109,09  | € 33 638,00  |
| Exploitatie           | € 248 754,20 | € 284 630,15 |
| Bezoldigingen         | € 945 173,91 | € 950 810,72 |
| Afschrijvingen        | € 18 463,51  | € 67 500,00  |
| Financiële kosten     | € 2 029,04   | € 1 966,33   |
| Uitzonderlijke kosten | € 0,01       | € 0,00       |

## 3.2. Balans

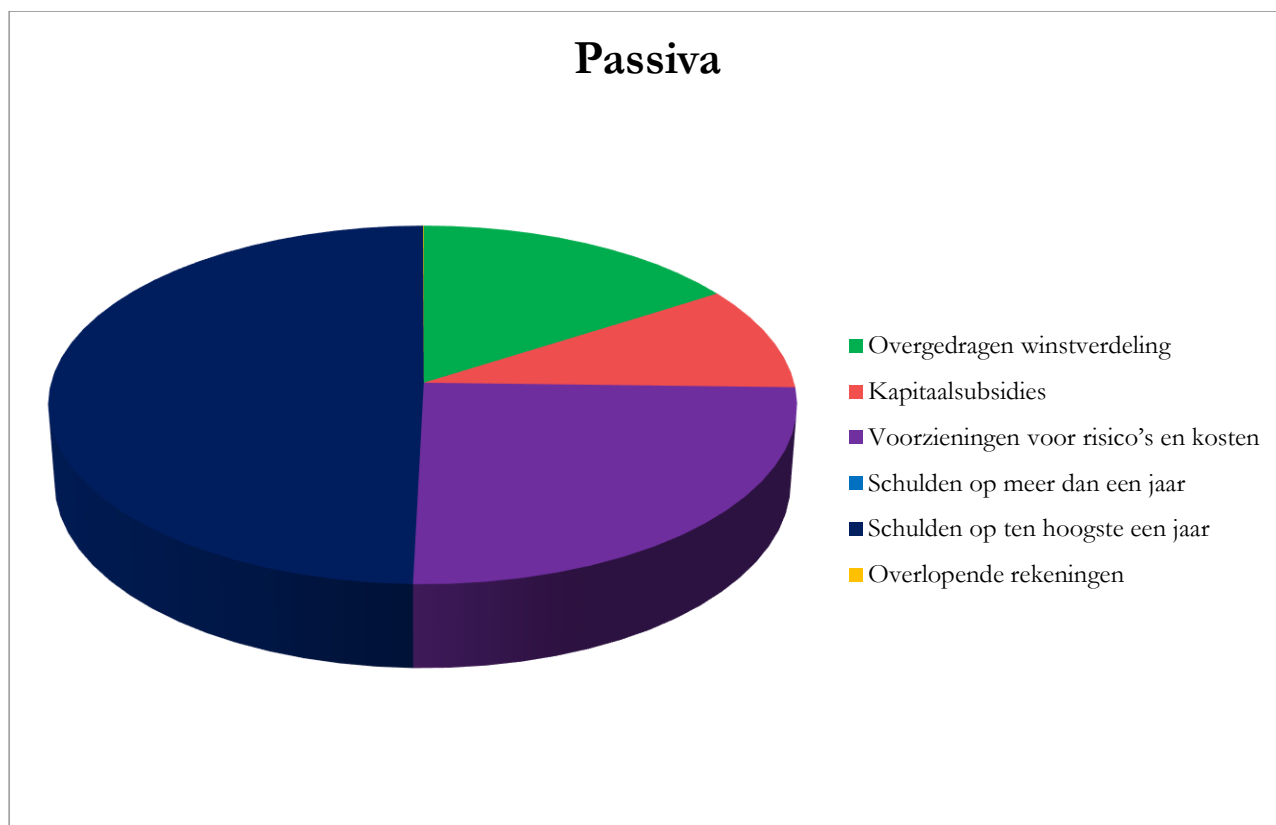
### Activa

|                                     |                    |
|-------------------------------------|--------------------|
| Materiële vaste activa              | 37.898,62€         |
| Financiële vaste activa             | 1.046,25€          |
| Vorderingen op ten hoogste een jaar | 147.273,15€        |
| Liquide middelen                    | 195.393,58€        |
| Overlopenden rekeningen             | 18.624,77€         |
| <b>Totaal</b>                       | <b>400.236,37€</b> |



## *Passiva*

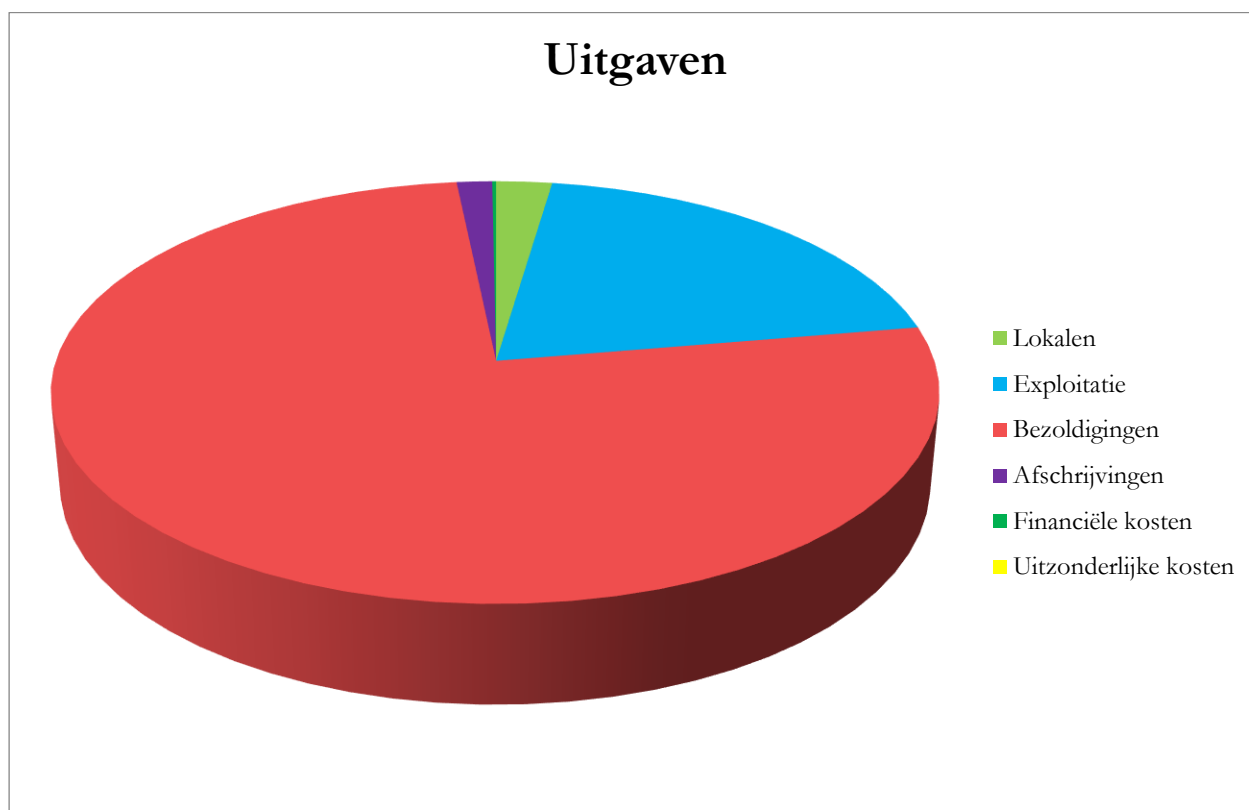
|                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| Overgedragen winstverdeling           | 63.791,56€         |
| Kapitaalsubsidies                     | 37.898,61€         |
| Voorzieningen voor risico's en kosten | 100.047,44€        |
| Schulden op meer dan een jaar         | 0€                 |
| Schulden op ten hoogste een jaar      | 198.360,68€        |
| Overlopende rekeningen                | 138,08€            |
| <b>Totaal</b>                         | <b>400.236,37€</b> |



### 3.3. Resultatenrekening

#### *Uitgaven*

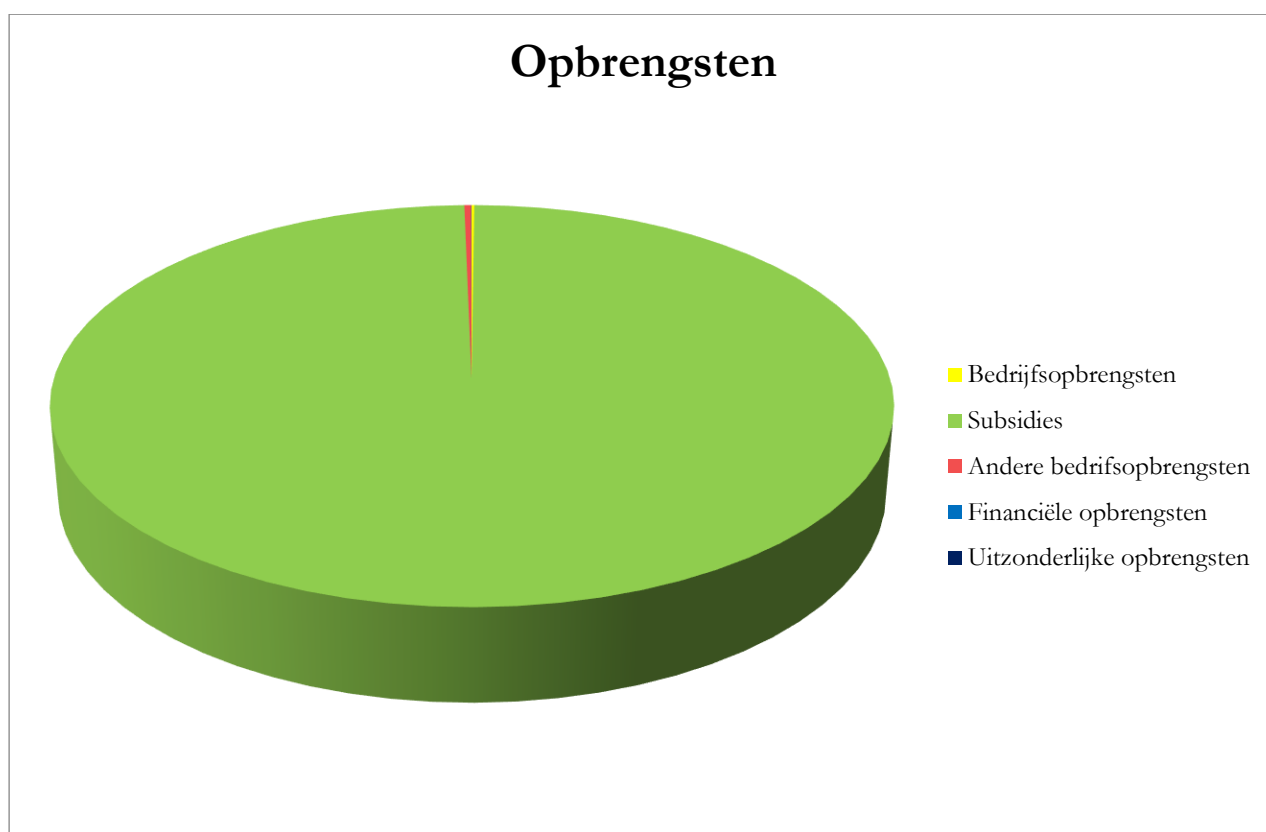
|                                                   |                      |
|---------------------------------------------------|----------------------|
| Lokalen                                           | 29.109,09€           |
| Exploitatie                                       | 248.754,20€          |
| Bezoldigingen en sociale lasten                   | 945.173,91€          |
| Afschrijvingen & Voorzieningen risico's en kosten | 18.463,51€           |
| Financiële kosten                                 | 2.029,04€            |
| Uitzonderlijke kosten                             | 0,01€                |
| <b>Totaal</b>                                     | <b>1.243.529,76€</b> |



## Opbrengsten

|                            |               |
|----------------------------|---------------|
| Bedrijfsopbrengsten        | 1.540,90€     |
| Subsidies                  | 1.244.146,79€ |
| Andere bedrijfsopbrengsten | 3.705,76€     |
| Financiële opbrengsten     | 189,65€       |
| Uitzonderlijke opbrengsten | 0,00€         |

**Totaal** **1.249.583,10€**



### *3.4. Verslag van de externe auditor*

|                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>VERSLAG VAN DE COMMISSARIS AAN DE ALGEMENE VERGADERING VAN DE<br/>VERENIGING « CENTRUM VR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN<br/>COÖRDINATIE VZW » (BE 0417.167.603) OVER HET BOEKJAAR AFGESLOTEN OP 31<br/>DECEMBER 2017</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

In het kader van de wettelijke controle van de jaarrekening van CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COÖRDINATIE VZW» (de "vereniging"), leggen wij u ons commissarisverslag voor. Dit bevat ons verslag over de controle van de jaarrekening alsook het verslag betreffende de overige door wet- en regelgeving gestelde rapporteringsvereisten in hoofde van de commissaris. Deze verslagen zijn één en ondeelbaar.

Wij werden benoemd in onze hoedanigheid van commissaris door de algemene vergadering van 13 juni 2016, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan. Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die beraadslaagt over de jaarrekening afgesloten op 31 december 2018. Wij hebben de wettelijke controle van de jaarrekening van CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COÖRDINATIE VZW uitgevoerd gedurende 19 opeenvolgende boekjaren.

#### **Verslag over de controle van de jaarrekening**

##### ***Oordeel zonder voorbehoud***

Wij hebben de wettelijke controle uitgevoerd van de jaarrekening van vereniging, die de balans op 31 december 2017 omvat, alsook de resultatenrekening van het boekjaar afgesloten op die datum en de toelichting, met een balanstotaal van 400.236,37€ en waarvan de resultatenrekening afsluit met een positief resultaat van het boekjaar van 6.053,34€.

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en de financiële toestand van de vereniging per 31 december 2017, alsook van haar resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.

#### **Basis voor het oordeel zonder voorbehoud**

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens de internationale controlestandaarden (ISA 's) zoals van toepassing in België. Onze verantwoordelijkheden op grond van deze standaarden zijn verder beschreven in de sectie "Verantwoordelijkheden van de commissaris voor de controle van de jaarrekening" van ons verslag. Wij hebben alle deontologische vereisten die relevant zijn voor de controle van de jaarrekening in België nageleefd, met inbegrip van deze met betrekking tot de onafhankelijkheid.

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 als basis voor ons oordeel.

### Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan voor de jaarrekening

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen van de jaarrekening en geeft in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, alsook voor 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.

Bij het opstellen van de jaarrekening is het bestuursorgaan verantwoordelijk voor het inschatten van de mogelijkheid van de vereniging om haar continuïteit te handhaven, het toelichten, indien van toepassing, van aangelegenheden die met continuïteit verband houden en het gebruiken van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuursorgaan het voornemen heeft om de vereniging te liquideren of om de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of geen realistisch alternatief heeft dan dit te doen.

### Verantwoordelijkheden van de commissaris voor de controle van de jaarrekening

Onze doelstellingen zijn het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten en het uitbrengen van een commissarisverslag waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoog niveau van zekerheid, maar is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de ISA 's is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer die bestaat. Afwijkingen kunnen zich voordoen als gevolg van fraude of fouten en worden als van materieel belang beschouwd indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat zij, individueel of gezamenlijk, de economische beslissingen genomen door gebruikers op basis van deze jaarrekening, beïnvloeden.

Als deel van een controle uitgevoerd overeenkomstig de ISA 's, passen wij professionele oordeelsvorming toe en handhaven wij een professioneel-kritische instelling gedurende de controle. We voeren tevens de volgende werkzaamheden uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten, het bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden die op deze risico's inspelen en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Het risico van het niet detecteren van een van materieel belang zijnde afwijking is groter indien die afwijking het gevolg is van fraude dan indien zij het gevolg is van fouten, omdat bij fraude sprake kan zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten om transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle, met als doel controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn maar die niet zijn gericht op het geven van een oordeel over de effectiviteit van de interne beheersing van de vereniging; het evalueren van de geschiktheid van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van de door het bestuursorgaan gemaakte schattingen en van de daarop betrekking hebbende toelichtingen;

- het concluderen of de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is, en het concluderen, op basis van de verkregen of er een onzekerheid van materieel belang bestaat met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden die significante twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de vereniging om haar continuïteit te handhaven. Indien wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij ertoe gehouden om de aandacht in ons commissarisverslag te vestigen op de daarop betrekking hebbende toelichtingen in de jaarrekening, of, indien deze toelichtingen inadequaat zijn, om ons oordeel aan te passen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van ons commissarisverslag. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de vereniging haar continuïteit niet langer er kan handhaven;
- het evalueren van de algehele presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening, en van de vraag of de jaarrekening de onderliggende transacties en gebeurtenissen weergeeft op een wijze die leidt tot een getrouw beeld.

Wij communiceren met het bestuursorgaan onder meer over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante controlebevindingen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing die wij identificeren gedurende onze controle.

### **Verslag betreffende de overige door wet- en regelgeving gestelde eisen**

#### Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan

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

#### Verantwoordelijkheden van de commissaris

In het kader van ons mandaat en overeenkomstig de Belgische bijkomende norm (herzien in 2018) bij de in België van toepassing zijnde internationale controlestandaarden (ISA's), is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten de naleving van bepaalde voorschriften uit de wet van 27 juni 1921 betreffende de verenigingen zonder winstoogmerk, de stichtingen en de Europese politieke partijen en stichtingen en de statuten te verifiëren, alsook verslag over deze aangelegenheden uit te brengen.

#### Ver meldingen betreffende de onafhankelijkheid

Ons bedrijfsrevisorenkantoor heeft geen opdrachten die onverenigbaar zijn met de wettelijke controle van de jaarrekening verricht, en is in de loop van ons mandaat onafhankelijk gebleven tegenover de vereniging.

### Andere vermeldingen

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

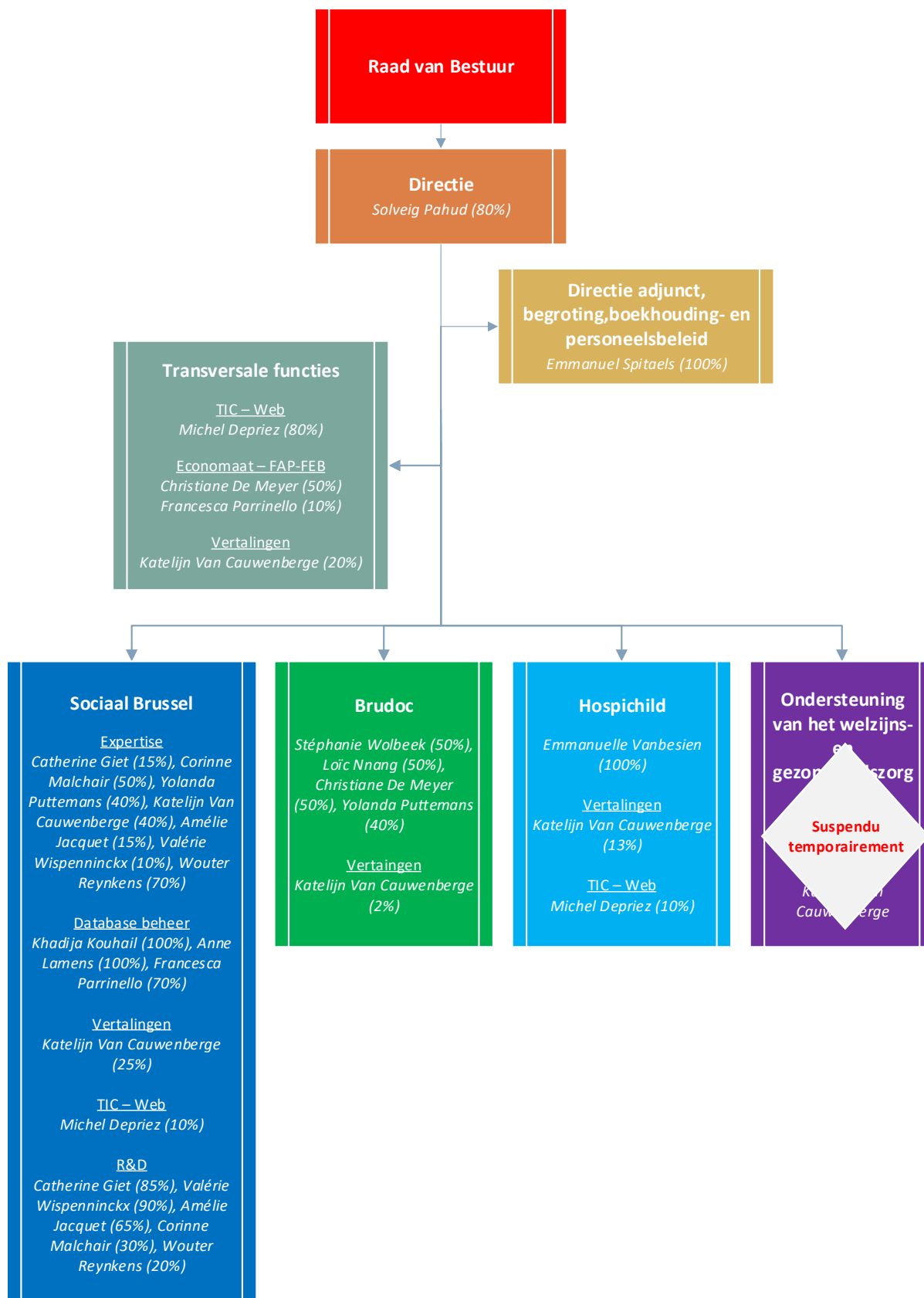
Wij dienen u geen verrichtingen of beslissingen mede te delen die in overtreding met de statuten of de wet van 27 juni 1921 betreffende de verenigingen zonder winstoogmerk, de stichtingen en de Europese politieke partijen en stichtingen zijn gedaan of genomen.

Brussel, op 26 april 2018,

B. V. Bvba Fernand Maillard & Co,  
Commissaris,  
Vertegenwoordigd door Fernand Maillard, Bedrijfsrevisor.

## 4. Organisatieschema en human resources

### 4.1. Organisatieschema



## 4.2. Human resources

|                                         |                                           |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------|
| De raad van bestuur: 9 leden            |                                           |
| Marc Thommes                            | Voorzitter                                |
| Dirk D'Haenens                          | Medevoorzitter                            |
| Marc Dumont                             | Bestuurder                                |
| Jean Melery                             | Bestuurder                                |
| Marina Dehing-Van Den Broeck            | Bestuurder                                |
| Dominique Wautier                       | Bestuurster                               |
| Pascal Gardinal                         | Bestuurster                               |
| Khalil Aouasti                          | Bestuurder                                |
| <i>Huidige benoemingsprocedure</i>      | <i>Vervanging van Dbr. Martin De Dree</i> |
|                                         |                                           |
| Het team: 17 medewerkers of 15,20 VTE's |                                           |
| 7,60 VTE's                              | Niveau A of gelijkwaardig                 |
| 3,80 VTE's                              | Niveau B of gelijkwaardig                 |
| 3,80 VTE's                              | Niveau C of gelijkwaardig                 |

## 5. SOBRU : activiteitenindicatoren 2017

Sobru is de dienst van het CMDC-CDCS die kennis en expertise over het Brussels welzijns- en gezondheidsaanbod ontwikkelt en ter beschikking stelt.

Sobru staat ten dienste van professionals, netwerken en platformen, onderzoeksinstituten en lokale en gewestelijke mandatarissen in de welzijns- en gezondheidssector in het Brussels Gewest.

Het werk van de dienst bestaat uit twee grote luiken:

- de website Sociaal Brussel en de interne database (backoffice)
- Sobru Consult, dat vragen van het publiek beantwoordt.

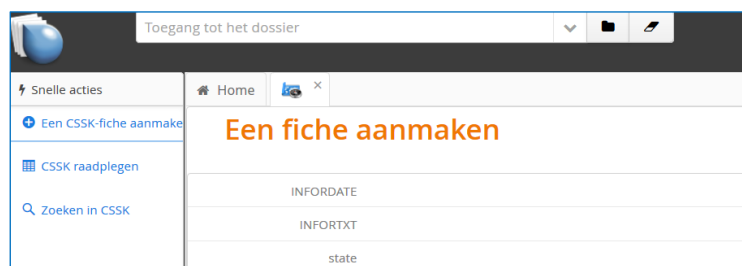
### *5.1. In 2017 kreeg Sociaal Brussel een nieuw jasje*

In 2017 kreeg de herontwikkeling van de site en de backoffice vorm. Deze werd in 2015 opgestart in samenwerking met 3 externe partners (informaticatechnologieën, vormgeving, enz.).

De herontwikkeling is nog aan de gang en verre van klaar maar de omschakeling van de oude interne database (backoffice) naar de nieuwe vond plaats in maart 2017 en de omschakeling van de oude site naar de nieuwe site in juli 2017.

Chronologisch verloop van het herontwikkelingsproject van Sociaal Brussel online en van de backofficesoftware:

- april 2015: opstart van de high level analyse
- juli 2015: overhandigen van het high level rapport, het lastenboek met de specificaties en de verschillende becijferde scenario's
- augustus 2015: selectie van het scenario dat voorrang geeft aan het behoud van een volledig autonome backoffice (soepelheid en veiligheid) van de site/het portaal en een ontwikkeling die gespreid wordt over twee jaar
- september 2015: opstart van de gedetailleerde analyse door het CIBG en het CMDC; deze analyse loopt verder tijdens de ontwikkeling van het project (agile-methode)
- maart 2016: opstart van de ontwikkeling back- en frontoffice
- half maart 2017: omschakeling van de interne database naar de nieuwe backoffice-interface



- juli 2017: online plaatsen van Sociaal.brussels



Het volledige Sobru-team werkt momenteel aan de nieuwe backoffice-interface om:

- informatiefiches van de organisaties aan te maken/te verwijderen
- vragenlijsten voor actualisering die naar de organisaties worden gestuurd, voor te bereiden
- de gegevens bij te werken
- (New) de gegevens voor geolokalisatie aan te vullen door gebruik te maken van de webservices van URBIS
- (New) de geavanceerde lijsten (vb. de categorieën en de boomstructuur, de erkenningen, het werkgebied) en de eenvoudige lijsten (vb. taalaanbod) te beheren met het oog op de standaardisering van de gegevens
- complexe vragen te beantwoorden wat niet mogelijk is op de site en rapporten in Word, Excel, enz. te genereren
- (New) geactualiseerde gegevens te versturen naar de site sociaal.brussels.

De huidige ontwikkeling van Sociaal.brussels heeft tot enkele nieuwigheden geleid:

- de synsynchronisatie en grotere performantie van de zoekopdrachten en van de Excelexports van de zoekresultaten
- de sectorale ingangspoorten
- het nieuwe interactieve cartografische luik
- de persoonlijke zone 'My SoBru'
- visueel comfort voor de gebruiker
- de lancering van de webservices in testfase (ter beschikking stellen van onze gegevens voor partnerorganisaties)
- stabiele URL's voor alle pagina's 'activiteitenzetels van de organisatie', 'categorieën' en 'activiteitssector'.

## *5.2. De activiteiten van de dienst Sobru in een notendop*

### **5.2.1 Sociaal.brussels: het welzijns- en gezondheidsaanbod geïnventariseerd, geordend en ter beschikking gesteld**

#### **5.2.1.1 Doelstellingen en doelgroepen**

De site Sociaal.brussels is een tool voor professionals, netwerken en platformen, onderzoeksinstellingen, lokale en gewestelijke mandatarissen in de welzijns- en gezondheidssector in het Brussels Gewest en heeft meerdere doelstellingen:

- **Een eenvoudige en snelle toegang bieden tot betrouwbare en gestandaardiseerde informatie** over de organisaties en diensten actief in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector. Sociaal Brussel bevat een voorstellingspagina voor elke activiteitenzetel van de geïnventariseerde organisaties; een organisatie/dienst kan een of meer activiteitenzetels hebben. De site inventariseert momenteel meer dan 3.858 activiteitenzetels.

De voorstellingspagina's zijn beschikbaar in het Nederlands en het Frans en bevatten een aantal gestandaardiseerde velden met informatie over het aanbod van deze activiteitenzetels. De inhoud ervan wordt opgesteld en vertaald door de medewerkers van het CMDC-CDCS en gevalideerd door de betrokken actoren.

- **De professionals ondersteunen bij de doorverwijzing van hulpvragers naar een geschikte dienst.**

De professionals worden geconfronteerd met een stijgende complexiteit van zowel het dienstenaanbod als de noden van de hulpvragers. Door de multicriteria zoekmogelijkheden voorzien op de site tracht Sociaal Brussel de professionals te begeleiden in hun opzoekingen en in hun doorverwijzing van hulpvragers naar een geschikte dienst.

De Brusselaars vormen niet de onmiddellijke doelgroep van de dienst Sociaal Brussel (het taalgebruik en de ordening van de gegevens op de site zijn niet toegespitst op particulieren). Maar Sociaal Brussel is toegankelijk voor alle surfers en Sobru Consult staat open voor de vragen van particulieren.

- **Mapping van de organisaties en diensten.**

Het aanbod van diensten kan nauwkeurig in kaart worden gebracht dankzij de systematische inzameling van lokalisingsgegevens van organisaties en diensten, gespecialiseerde zoekcriteria met betrekking tot de lokalisering ('gesitueerd in' of 'in de nabijheid van') of het werkingsgebied en het nieuwe interactieve kaart-luik.

- **Exhaustieve, sector- en gemeenschapsoverstijgende informatie aanbieden met betrekking tot het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod.** Er werden meer dan 640 categorieën aangemaakt om het aanbod van de organisaties en diensten in de welzijns- en gezondheidssector actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te beschrijven en te inventariseren. Deze categorieën zijn in 21 activiteitensectoren<sup>2</sup> ondergebracht, in de vorm van een boomstructuur. Elke activiteitenzetel krijgt een of meer categorieën toegekend op basis van zijn aanbod.

- **De maatschappelijk werkers, verantwoordelijken van verenigingen en diensten, federaties, netwerken en coördinaties, steunpunten, onderzoekscentra, lokale en gewestelijke mandatarissen, vrijwilligers in het verenigingsleven, sociale ondernemers enz. ondersteunen** bij de ontwikkeling van thematische of gebiedsgebonden analyses die de basis kunnen vormen voor de uitbouw van hun projecten, informatietools, beleid, studies, werkzaamheden op het vlak van sociale innovatie, samenwerkingsverbanden enz.

### 5.2.1.2 Scope van Sociaal.brussels

#### A. BEHOREN TOT DE SCOPE VAN SOCIAAL BRUSSEL

- organisaties en diensten
- die Nederlandstalig, Franstalig of tweetalig zijn

---

<sup>2</sup> In 2017 waren er 20 sectoren op de site, de laatste werd begin 2018 toegevoegd.

- actief in welzijn en gezondheid
- ten voordele van de inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

### Organisaties en diensten

Sociaal Brussel inventariseert:

- de organisaties zonder winstgevend doel (vzw's, private stichtingen, ziekenfondsen, feitelijke verenigingen enz.) die erkend zijn,
- de organisaties zonder winstgevend oogmerk die gesubsidieerd worden door de overheid of waarvan de werking door het terrein wordt gewaardeerd (samenwerking met de professionelen uit de erkende sectoren),
- de openbare diensten (op lokaal, gewestelijk, gemeenschaps- en federaal niveau),
- privédiensten met een winstgevend oogmerk die enkel geopend en uitgebaat kunnen worden met een erkenning van een openbare instantie die 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).

### Nederlandstalig, Franstalig of tweetalig

Sociaal Brussel inventariseert de organisaties en diensten die onder alle overheden in het Brussels Gewest ressorteren, ongeacht het institutionele niveau en het taalregime:

- de federale overheid,
- het Brussels Hoofdstedelijk Gewest,
- de gemeenschappen (de Vlaamse Gemeenschap en de Franse Gemeenschap),
- de drie gemeenschapscommissies: de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC), de Franse Gemeenschapscommissie (Commission communautaire française - Cocof) en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC),
- de gemeenten.

### Actief in welzijn en gezondheid

Sociaal Brussel bestrijkt de volgende sectoren:

- openbare en private algemene en sociale dienstverlening
- hulp aan kansarmen, hulp 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 werkzoekenden (SPI)
- hulp voor personen met een handicap
- hulp aan personen met een migratieachtergrond
- hulp aan ouderen
- fysieke gezondheid en gezondheidspromotie
- geestelijke gezondheid
- gelijkheid van kansen, gendergelijkheid
- huisvesting
- coördinaties en ondersteuning van de professionelen.

### 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:

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

## **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.

### **5.2.1.3 Beschrijving van de gegevens**

#### **A. INFORMATIE VERZAMELD PER ACTIVITEITENZETEL**

Een voorstellingspagina wordt opgesteld voor elke activiteitenzetel en bevat in het Nederlands en het Frans:

- de benamingen (officiële, gangbare benaming, acroniem) van de organisatie,
- de contactgegevens (adres, telefoon- en faxnummer(s), e-mailadres(sen), en andere gegevens omtrent de geolokalisatie (wijkmonitoring en statistische wijk waar de activiteitenzetel zich bevindt; lengte- en breedtecoördinaten (WGS84- en Lambert-coördinaten);
- de activiteiten,
- het doelpubliek,
- het werkgebied (wijk(en), gemeente(s), 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 erkenning(en) en erkennende overheid of overheden,
- informatie over eventuele andere subsidiëeringskanalen,
- het statuut (vzw, stichting, openbare dienst enz.), het ondernemingsnummer en, wanneer het een vzw, een internationale vereniging, een private stichting of een stichting van openbaar nut betreft, het officiële doel zoals vermeld in het Belgisch Staatsblad (rechtspersonen),
- het officiële taalstatuut (Nl, Fr, Bi),
- interessante opmerkingen.

De informatieelden weergegeven op [sociaal.brussels](http://sociaal.brussels) (interface in het Nederlands) worden uitvoerig beschreven in de Excelbladen raadpleegbaar op de site in de sectie ‘Over Sociaal Brussel’ of rechtstreeks via de link [http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/bruxellessocial/170621\\_sociaal.brussels\\_beschrijving\\_van\\_de\\_informatieelden-nl.pdf](http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/bruxellessocial/170621_sociaal.brussels_beschrijving_van_de_informatieelden-nl.pdf). U vindt er onder andere informatie over de inhoud van de velden, de eventuele standaardisering van de gegevens en de gebruikte bronnen.

## **B. DE CATEGORIEËN DIE DE AANGEBODEN ACTIVITEITEN BESCHRIJVEN**

Er werden meer dan 640 categorieën aangemaakt om het aanbod van de organisaties en diensten in de welzijns- en gezondheidssector actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te beschrijven en te inventariseren. Deze categorieën zijn in 21 activiteitensectoren ondergebracht, in de vorm van een boomstructuur. Elke activiteitenzetel krijgt een of meer categorieën toegekend op basis van het aanbod. De interactieve thematische boomstructuur kan doorlopen worden op de pagina ‘alle sectoren’ (<https://sociaal.brussels/sectors>).

### **5.2.1.4 Informatiebronnen**

De gegevens worden vervolledigd en geactualiseerd door verschillende informatiebronnen met elkaar te vergelijken: rechtstreekse contacten met de organisaties, informatie afkomstig uit officiële bronnen zoals het Belgisch Staatsblad en de Kruispuntbank van Ondernemingen.

Door tijd te nemen om de informatie te analyseren wordt gestreefd naar de grootst mogelijke exhaustiviteit en betrouwbaarheid wat betreft het detecteren van nieuwe organisaties of diensten, het activiteitenaanbod, informatie over de toegekende erkenningen of subsidies, enz.

## **A. GEGEVENS AFKOMSTIG UIT OFFICIËLE BRONNEN**

### **Het Belgisch Staatsblad (bijlage rechtspersonen) en de Kruispuntbank van Ondernemingen**

De bijlage rechtspersonen van het Belgisch Staatsblad (BS) en de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) worden dagelijks geraadpleegd om nieuwe organisaties en diensten actief in de welzijns- en gezondheidssector te identificeren of wijzigingen op te sporen bij reeds opgenomen organisaties m.b.t. hun doel, benaming, adres van de maatschappelijke zetel, juridisch statuut, fusie met andere entiteiten, ontbinding of stopzetting van de activiteit, enz.

### **Urbis: gegevens rond geolokalisatie**

Meerdere velden met informatie rond geolokalisatie worden automatisch ingevuld wanneer een deel van het adres van de organisaties wordt ingevoerd, dankzij de aansluiting van de databank op de webservices van URBIS (straat, gemeent, wijk, statistische sector, Lambert- en WGS84-coördinaten).

### **Administraties**

Verscheidene administraties bezorgen (via hun site of op aanvraag) lijsten van erkende diensten die als basis dienen om dat type gegevens aan te vullen of te actualiseren. De medewerkers van het CMDC nemen tevens deel aan verschillende Adviesraden Bijstand aan Personen en Gezondheid.

## B. GEGEVENS AFKOMSTIG UIT GESPECIALISEERDE INFORMATIEBRONNEN

### Informatie via overleg- of coördinatieplatformen

Het CMDC-CDCS heeft partnerschappen aangegaan met sectorale platformen en neemt deel aan de vergaderingen van verschillende overleg- of coördinatieplatformen. Deze organen zijn een gespecialiseerde informatiebron over het aanbod van deze sectoren.

### Nieuwsbrieven, gespecialiseerde tijdschriften en repertoria

Het team van het CMDC-CDCS raadpleegt regelmatig de websites van overheden, verenigingen en publieke instellingen, online thematische repertoria, gespecialiseerde tijdschriften, enz. om de informatie verkregen via andere kanalen, te vervolledigen.

## C. GEGEVENS VERKREGEN VIA EEN RECHTSTREEKS CONTACT MET DE ORGANISATIES

Tot slot worden de organisaties gecontacteerd via telefoon, e-mail, correctieformulier op de website enz. om de ingezamelde informatie aan te vullen of te actualiseren.

### 5.2.1.5 Ontsluiting van de gegevens: zoek-, export- en communicatietools

Deze informatie bevindt zich in de interne databank en wordt gratis ter beschikking gesteld op de site [Sociaal.brussels](http://Sociaal.brussels).

Opdat de gebruikers van de site de informatie die ze zoeken, zouden vinden en gebruiken, werden meerdere zoek- en exportmogelijkheden gecreëerd.

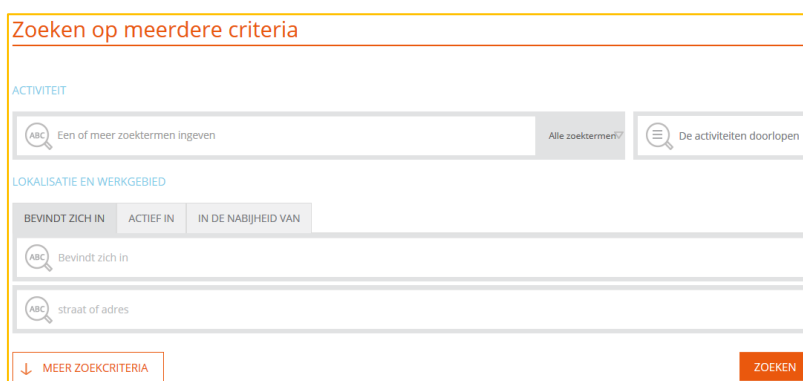
## A. TOEGANGSPOORTEN VOOR DE OPZOEKING

### Het zoekformulier

Een organisatie kan opgezocht worden via de officiële **naam**, gebruikelijke benamingen of namen van interne diensten, een acroniem of het **ondernemingsnummer**.



Er kan naar een of meer organisaties gezocht worden via andere criteria die men met elkaar kan combineren:



- **de activiteiten:** via een trefwoord of via het doorlopen van de thematische boomstructuur
- **de lokalisering of het werkgebied:**
  - Bevindt zich in: gemeente(s), wijk(en), straat/straten of adres(sen)
  - Actief in: gemeente(s) of wijk(en)
  - In de nabijheid van een straat of adres (500m tot 5km)
- **het taalaanbod:** Nederlands/Frans, 111 andere talen, dienst die een beroep doet op sociaal tolkdiensten
- **de erkenning of de erkennende overheid:** via een trefwoord of via het doorlopen van de boomstructuur met de erkenningen
- **de hulpverleningswijze:** aan huis, online, residentieel, straathoekwerk, telefonisch, ter plaatse
- **het juridisch statuut:** 25 mogelijkheden (vzw, stichting enz.)
- **het officiële taalstatuut:** Nederlandstalig, Franstalig, tweetalig.

Er kan ook gezocht worden via andere toegangspoorten:

### De pagina van een sector

De site bevat 21 sectoren. Via de pagina ‘alle sectoren’ kom je bij de thematische boomstructuur terecht die je kan doorlopen.

## De sectoren doorzoeken

DE ACTIVITEITENSECTOREN DOORZOEKEN OM EEN ZOEKOPDRACHT TE STARTEN

Er werden meer dan 630 categorieën aangemaakt om het aanbod van de organisaties en diensten in de welzijns- en gezondheidssector actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te beschrijven en te inventariseren. Deze categorieën zijn in 20 activiteitssectoren ondergebracht, in de vorm van een boomstructuur.

|                                                        |   |   |
|--------------------------------------------------------|---|---|
| ALGEMENE SOCIALE DIENSTVERLENING (PRIVAAT EN OPENBAAR) | ? | ■ |
| HULP AAN KANSARMEN                                     | ? | ■ |
| HULP AAN THUISLOZEN                                    | ? | ■ |
| HUISVESTING                                            | ? | ■ |
| HULP VOOR DADERS VAN STRAFBARE FEITEN                  | ? | ■ |
| HULP VOOR SLACHTOFFERS                                 | ? | ■ |
| SOCIOPROFESSIELE INSCHAKELING                          | ? | ■ |
| JONGE KINDEREN (0-3 JAAR)                              | ? | ■ |
| KINDEREN EN JONGEREN (3-18 JAAR)                       | ? | ■ |
| BIJZONDERE JEUGDZORG                                   | ? | ■ |
| GEZIN                                                  | ? | ■ |
| OUDEREN                                                | ? | ■ |
| PERSONEN MET EEN HANDICAP                              | ? | ■ |
| FYSIEKE GEZONDHEID                                     | ? | ■ |
| GEZONDHEIDSPROMOTIE                                    | ? | ■ |
| GEESTELIJKE GEZONDHEID                                 | ? | ■ |
| VERSLAVINGEN                                           | ? | ■ |
| GELIJKHEID EN DIVERSITEIT                              | ? | ■ |
| ASIEL, MIGRATIE EN SAMENLEVEN                          | ? | ■ |
| SEKSUELE GEAARDHEID EN GENDERIDENTITEIT (LGBTQIA)      | ? | ■ |
| COÖRDINATIES EN ONDERSTEUNING VAN DE PROFESSIONELEN    | ? | ■ |

↓ MEER ZOEKCRITERIA

ZOEKEN

## GEESTELIJKE GEZONDHEID

### 387 ACTIVITEITENPLAATSEN

[ 20 activiteitenplaatsen die zich niet in het Brabantse Gewest bevinden of geen adres hebben, verschijnen niet op de kaart ]

#### GEESTELIJKE GEZONDHEID

- GEZONDHEID EN SOCIAAL WELZIJN
- AMBULANTE CONSULTATIES
- PSYCHIATRISCHE EN PSYCHOLOGISCHE THUISZORG
- RESIDENTIELE VOORZIENINGEN EN DAGCENTRA
- ZIEKENHUISDIENSTEN
- PSYCHIATRISCHE SPOEDGEVALLEN
- DIENSTEN VOOR TELEFONISCHE HULPVERLENING
- ZELFHULP- EN STEUNGROEPEN

Elke categorie, die overeenkomt met een type activiteit en die het laatste niveau is in de boomstructuur van een sector, heeft ook een pagina met de naam van de categorie, een definitie wanneer toelichting bij de activiteiten noodzakelijk is, de sector(en) waartoe de categorie behoort, een kaart met alle organisaties, een lijst van alle organisaties, de mogelijkheid om in een Excelbestand te exporteren.

## Diensten voor geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jongeren

Oirschot, oriëntering, diagnostiek en behandeling van geestelijke gezondheidsproblemen op basis van een multidisciplinaire aanpak op medisch, psychiatrisch, psychologisch en sociaal vlak. Deze diensten organiseren eveneens activiteiten inzake preventie voor het brede publiek en de maatschappelijk werkers.



EEN NIEUWE ORGANISATIE  
MELDEN

---

DEZE CATEGORIE BEHOORT TOT DE SECTOR(EN) :

KINDEN EN JONGEREN (3-18 JAAR)

GEESTELIJKE GEZONDHEID

VERSLAVING

**29 / 29 ACTIVITEITENPLAATS(EN) GEVONDEN**

**DIENTEN VOOR GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG VOOR KINDEREN EN JONGEREN**

**LIST**

**DE KAART VERGROTEN**



Elke organisatie wordt gepresenteerd op een pagina die alle gegevens bevat opgelijst in de beschrijving van de ingezamelde gegevens voor Sociaal.brussels (pagina 8).

Nieuw in 2017 zijn de lokalisering van de organisatie op een kaart, een routebeschrijving die rekening houdt met het openbaar vervoer, de naam van de wijk waar de organisatie zich bevindt, een link naar de publicaties op de site van het Belgisch Staatsblad, een prominente plaats voor het formulier ‘een correctie voorstellen’ om de medewerking aan de update van de gegevens te stimuleren, stabiele deeplinks op basis van het ID van de organisatie.

# SOCIAL SANTÉ INTÉGRÉ - MOUVANCE MDM - K-NAL SANTÉ

**ANDERE BENAMING(EN)**

K-NAL MDM, K-NAL SANTÉ

EEN CORRECTIE VOORSTELLEN

---

|                                                                                                                                                                                                  |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>ADRES</b><br><br>Paulineau, 17<br>1000 Sint-Jans Molenbeek<br><input type="text"/> <input type="button" value="OP DE KAART TOEGEVOEGD"/><br><input type="button" value="WIS DE COÖRDINATEN"/> | <b>E-MAIL</b><br><br>contact@knaal.be |
| <b>WIJK</b><br><br>HOUTERICH MOLENBEK                                                                                                                                                            |                                       |
| <b>TELEFOON</b><br><br>02/663.30.78                                                                                                                                                              |                                       |

---

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACTIVITEITEN</b><br><br>Multidisciplinaire centrum (gezondheidszorg en deendatatenverzorging)<br>- functionele revalidaties in het centrum en thuiszorg<br>- verpleging in het centrum en aan huis<br>- klinische revalidatie behandelingen in het centrum en aan huis<br>- sociale revalidatie hulp bij de toegang tot gezondheidszorg en sociale netwerken | <b>HULPVERLENINGSWIJZE</b><br><br>Aan huis<br>Ter plaatse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>NADERE GEGEVENS OVER DE DOELGROEP</b><br><br>Tangerechtigde voor iedereen, laagdrempelig (geen afgebakend werkingsgebied voor de patiënten die naar het centrum komen), de handen vullen zijn echter beperkt tot een straal van 7 km)                                                                                                                        | <b>WANNEER CONTACT OPNEMEN?</b><br><br>Maandag, woensdag, donderdag en vrijdag van 9 uur tot 12:30 uur en van 15 uur tot 19 uur, zaterdag van 9 uur tot 11 uur en van 13:30 uur tot 19 uur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>WERKGEBIED</b><br><br>Sint-jans Molenbeek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>OPMERKINGEN</b><br><br>- Toelichting bij het taalstatuut: Het medisch personeel en de maatschappelijk assistente spreken Nederlands, Frans en Engels, de meeste vertalers spreken ook nog Italiaans.<br>- Het centrum bevindt zich in de eerste fase van zijn ontwikkeling. Er zullen nieuwe diensten bij komen op basis van de behoeften van de lokale bevolking, zoals: fysiotherapie, verpleeghuis, etc. In 2019 zal het dienstverleners van een breed spectrum van diensten, in samenwerking met andere organisaties (de dienst voor gezinsgezondheidszorg (DGZ) en D'Alteus), de sociale dienst (Sociale dienst), de dienst voor gezondheidszorg Luma en de dienst voor gezondheidszorg (Luma). |

---

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ONDERNEMINGSNUMMER</b><br><br>ONA/NEL/03X                          | <b>DOEL UIT HET BELGISCH STAATSBLADE</b><br><br>L'association a pour but de modifier des Bruxelles dans des projets sociaux.<br>Promotion plus et autre du droit à la santé pour tous, et singulierement pour les populations vulnérables, en s'appuyant sur l'éducation et en accompagnant le changement social à Bruxelles et dans le monde. |
| <b>JURIDISCH STATUUT</b><br><br>Vereniging zonder winstoefening (VZW) | <b>PUBLICATIES BELGISCH STAATSBLADE</b><br><br><a href="http://www.vzw.be/juridisch/statuut_vzw_gf/filing/vzw/nla/03X/NEL/03X/">http://www.vzw.be/juridisch/statuut_vzw_gf/filing/vzw/nla/03X/NEL/03X/</a>                                                                                                                                     |
|                                                                       | <b>OFFICIEEL TAALSTATUUT</b><br><br>Franstalig                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

---

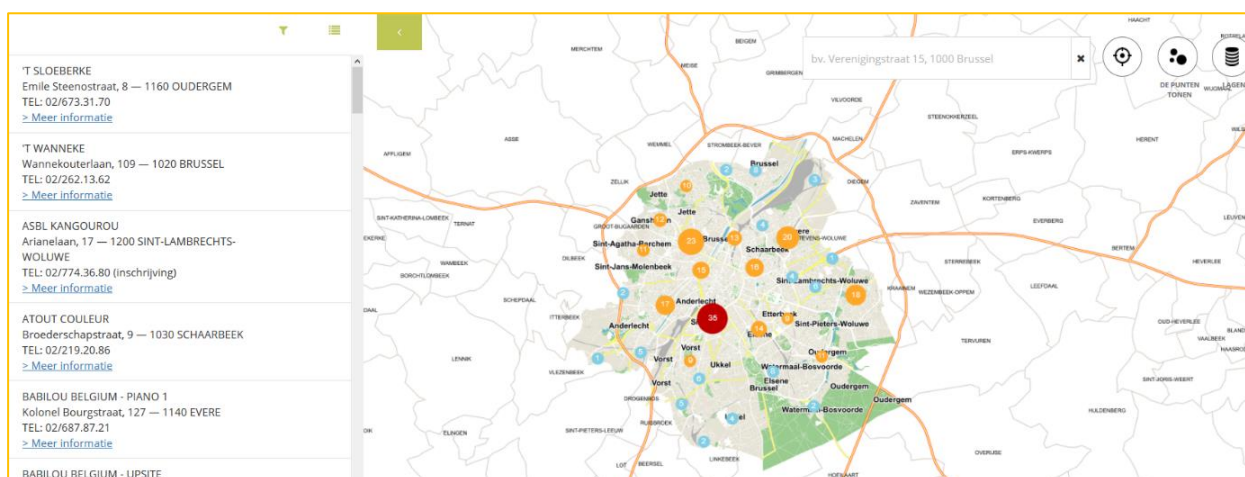
**BEHOORT TOT DE CATEGORIE(ËN)**

- Medische zorg voor kinderen
- Verpleging
- Klinische revalidatie aan huis
- Therapeutische revalidatie
- Klinische revalidatie
- Medische zorg voor functioneel personeel
- Deendatatenverzorging en sociale hulp door gespecialiseerde sociale diensten

## De kaarten

De pagina 'Op kaart weergeven' - <https://sociaal.brussels/map> - laat toe om zich te lokaliseren (adres of 'mijn positie'), een kaart te visualiseren met een of meer selecties van gegevens (opzoeking rechtstreeks op de kaart, de selectie uit 'My Sobru', een selectie afkomstig uit 'Mijn selectie') en een keuze te maken tussen de clusters of stippen (maptip die aangeklikt kan worden) om de organisaties op de kaart te lokaliseren.

De uitgezoomde kaarten zijn wat veranderd: ze tonen een lijst van organisaties (linkerkolom), een minifiche van de organisatie wanneer de maptip wordt aangeklikt, er kunnen meerdere geografische lagen (gemeentes, wijken) worden toegevoegd, gegevens kunnen worden verfijnd of gefilterd maar er kunnen geen meerdere selecties worden toegevoegd.

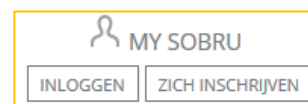


(Uitgezoomde kaart van de Opvangvoorzieningen voor jonge kinderen waar de financiële bijdrage afhangt van het inkomen <https://sociaal.brussels/category/263/map> )

## B. SELECTIE- EN EXPORTTOOLS

### My Sobru

Persoonlijke zone waar organisaties en specifieke zoekopdrachten permanent bewaard kunnen worden. Hiervoor is de aanmaak van een account vereist.



### Mijn selectie

Tijdelijke selectie die de organisaties en zoekopdrachten gedurende de sessie bijhoudt.

### Excelexport

De gegevens worden momenteel naar een Excelbestand geëxporteerd.

In de toekomst kunnen ze afgeprint worden.



## C. COMMUNICATIETOOLS

De gebruikers kunnen via verschillende kanalen met de dienst Sobru communiceren:

- via e-mail of telefonisch,
- via de onlineformulieren om een wijziging in de organisatiefiche voor te stellen of een nieuwe organisatie te melden. Het formulier dat zich op de pagina van de organisatie bevindt, is al ingevuld met de gegevens die zichtbaar zijn op de site, wat het wijzigen vergemakkelijkt.



### 5.2.1.6 Handvest

De 7 engagementen van Sociaal Brussel online voor een kwaliteitsvol informatieaanbod:

#### 1. Betrouwbare informatie

Op de portaalsite komt de dienstverlening aan bod van:

- overheden: lokalen gewestelijke, gemeenschaps- en federale diensten,
- verenigingen en privéorganisaties (vzw's enz.) erkend en/of gesubsidieerd door de overheid; verenigingen die hun erkenning verliezen worden van de website gehaald,
- verenigingen en privéorganisaties die niet erkend of gesubsidieerd worden maar waarvan de werking als waardevol wordt beschouwd door het werkveld en/of die vernieuwende projecten ontwikkelen.

#### 2. Gratis informatie

Zowel de plaatsing op de site van de diensten en organisaties die actief zijn in de welzijns- en gezondheidssector als de toegang tot de informatie zijn volledig gratis.

#### 3. Correcte informatie

Dankzij 30 jaar ervaring met het verzamelen en verspreiden van welzijnsinformatie staat het CMDC-CDCS garant voor correcte en geverifieerde informatie.

#### 4. Gevalideerde informatie

Het CMDC-CDCS actualiseert de site voortdurend en trekt alle informatie na bij de betrokken diensten en verenigingen die de gegevens op elk moment kunnen corrigeren.

#### 5. Gestroomlijnde informatie

Het aanbod van de diensten en organisaties wordt op een gestandaardiseerde wijze gepresenteerd wat de leesbaarheid en de vertaling ten goede komt. Nieuwe informatievelden worden slechts toegevoegd na overleg met de Brusselse ad-hocadviesorganen.

#### 6. Geïntegreerde informatie en informatie in netwerk

De bezoeker kan uiteraard voor meer gedetailleerde informatie doorklikken naar de website van de diensten en organisaties of naar andere interessante sites. De website maakt eveneens gebruik van regionale hulpmiddelen zoals de wijkmonitoring en de cartografie Brussels UrBIS ®©.

#### 7. Objectieve informatie

Sociaal Brussel online staat ter beschikking van alle Brusselaars en ondersteunt de werking van de professionele hulpverleners uit de welzijnssector maar geeft GEEN informatie over de kwaliteit van het aanbod.

### 5.2.2 Sobru Consult

Een team van 7 themareferenten staat ter beschikking van professionelen, netwerken, onderzoekscentra en lokale en gewestelijke mandatarissen. De referenten geven advies op maat en kunnen de kwaliteit en doeltreffendheid van de opzoeken verhogen:

- hulp bij het gebruik van de site sociaal.brussels,
- hulp bij complexe opzoeken,
- demonstraties en informatie op maat over de inhoud,
- ondersteuning bij de ontwikkeling van een sociale kaart van een buurt, een gemeente of een thema,
- ondersteuning bij de programmering van het lokale en gewestelijke welzijns- en gezondheidsaanbod,
- ondersteuning van studies rond het welzijns- en gezondheidsaanbod,
- ondersteuning van netwerking,
- ander advies en andere expertise.

### 5.2.3 Sobru-team

Tot december 2017 bleven zowel de samenstelling van het team als de verdeling van de functies ongewijzigd. Deze stabiliteit beantwoordt aan de noden van de herontwikkeling naar Sociaal.Brussels en van de backoffice.

12 medewerkers van het CMDC-CDCS werkten voltijds of deeltijds voor de dienst Sobru:

- 7 referenten (3,5 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 vereist voor Sociaal Brussel:
  - Franstalige referent 1: (in 2017 werkte deze referent hoofdzakelijk aan de conceptie en organisatie van de herontwikkeling naar Sociaal.brussels en van de backoffice), 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 2017 werkte deze referent deeltijds aan de conceptie en organisatie van de herontwikkeling naar Sociaal.brussels en van de backoffice) Assuétudes, Egalités et Diversités, Famille, Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA), Santé (behalve geestelijke gezondheid), Seniors, Coordinations sociales et soutien aux professionnels intersectoriels)
  - Franstalige referent 3: (in 2017 werkte deze referent hoofdzakelijk aan de conceptie en het redigeren voor de herontwikkeling naar Sociaal.brussels en van de backoffice) Aides aux auteurs de faits punissables, Aide aux victimes, Aide aux sans-abri, Logement, Personne en situation de handicap, Santé mentale

- Nederlandstalige referent 1: (deze referent zorgt ook grotendeels voor de vertaling van het Frans naar het Nederlands voor het CMDC en zijn diensten) 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 2017 werkte deze referent hoofdzakelijk aan de conceptie en organisatie van de herontwikkeling naar Sociaal.brussels en van de backoffice) Hulp voor daders van strafbare feiten, Hulp voor slachtoffers, Socioprofessionele inschakeling
- Nederlandstalige referent 3: (2/5 VTE want 2/5 aan de slag voor BRUDOC en 1/5 tijdscrediet) Gelijkheid – Diversiteit, Gezondheid, Geestelijke gezondheid, Intersectoraal (Intersectorale sociale coördinaties enz), Ouderen, Personen met een handicap, Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA), Verslaving
- Nederlandstalige referent 4: (in 2017 werkte deze referent deeltijds aan de conceptie en voorbereiding van de herontwikkeling naar Sociaal.brussels en van de backoffice) Migranten (begin 2018 online).

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

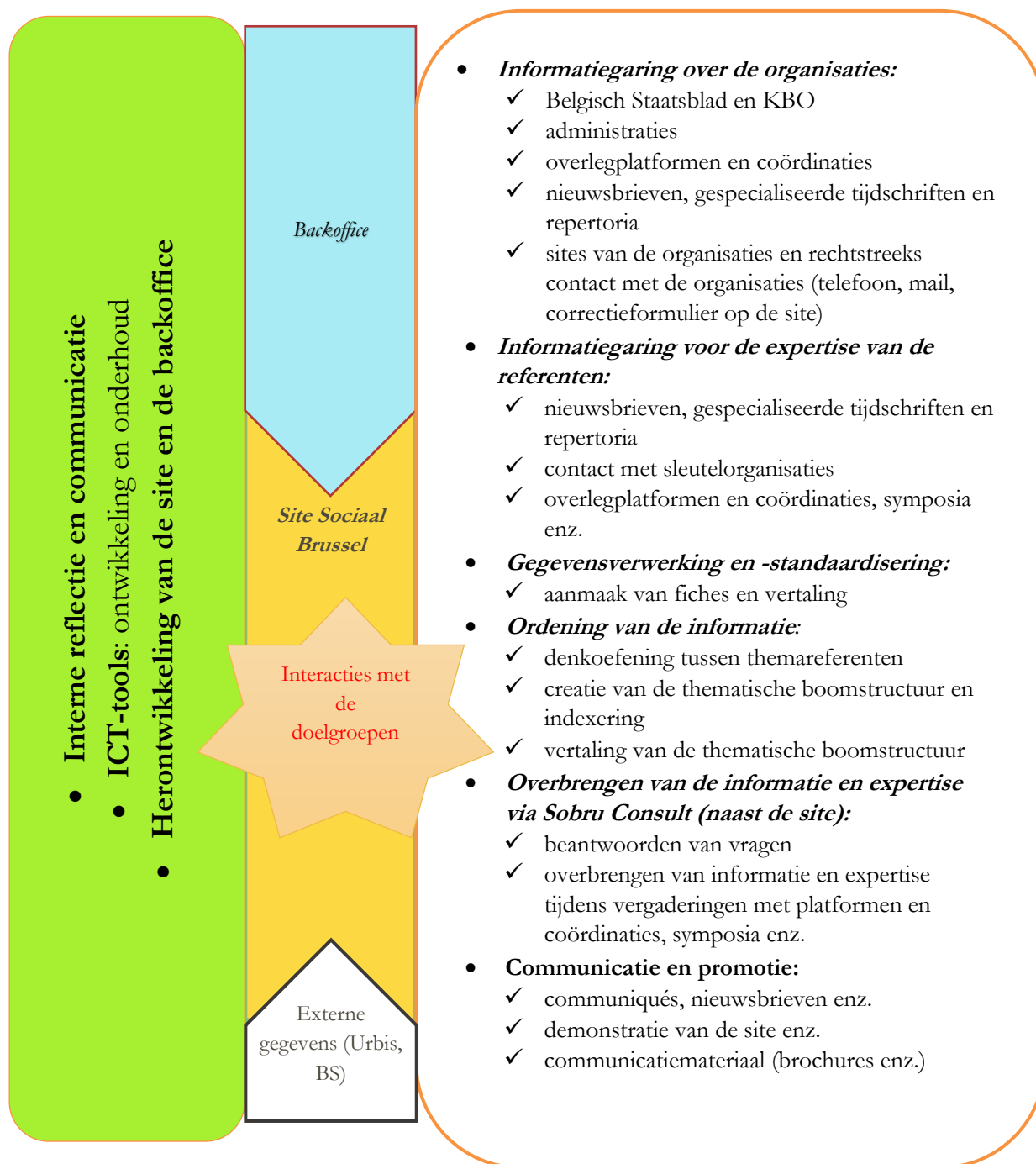
- In 2017 werkte een Franstalige medewerkster die gewoonlijk niet als referent fungeert aan het thema Migranten dat begin 2018 online gaat. De Franstalige referent die verantwoordelijk is voor deze thematiek, werd immers ingezet op de herontwikkeling van het portaal.
- 2 medewerkers (8/10 VTE) hebben rechtstreeks contact met de organisaties.
- 1 medewerker is ICT-referent van het CMDC-CDCS en staat in voor eerstelijnsinterventie.

In december 2017 kreeg het team er een deeltijdse medewerker bij ter vervanging van een referent die tijdelijk afwezig is in het eerste semester 2018. Het werk werd daarom in 2018 gereorganiseerd.

## 5.2.4 Werkproces: samenvattend schema

Het werk van Sobru is georganiseerd rond tools die met elkaar verband houden: de interne database – de backoffice (waarin de gegevens over de organisaties en over de ordening in de thematische boomstructuren worden ingevoerd), de site Sociaal.brussels, de externe databanken die onze gegevens voeden (Urbis voor de geolokaliseerbare gegevens en de links naar de publicaties van de vzw's en de stichtingen in het Belgisch Staatsblad – BS) en de export- en integratietools voor deze bases.

Om gegevens in te zamelen, te verwerken, ordenen en ontsluiten, technische tools aan te bieden en de aan de dienst Sobru gestelde vragen te beantwoorden zijn verscheidene activiteiten/taken vereist. Het werkproces houdt talrijke, complexe interacties in die moeilijk uit te leggen zijn. Hier volgt een schematisch (en dus simplistisch) overzicht:



Zoals eerder gezegd verloopt een groot deel van het werk in een technologische omgeving.

Sommige ICT-tools worden beheerd door het CMDC-CDCS, het beheer van andere tools en applicaties is in externe handen. Een deel ervan werd uitgedacht door of in samenwerking met het CMDC-CDCS. Verder onderzoek en verdere herontwikkeling zijn aan de gang om ze continu aan te passen aan de veranderende noden van de gebruikers en/of van het interne werk, naargelang de beschikbare financiële en menselijke middelen<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Zie 'In 2017 kreeg Sociaal Brussel een nieuw jasje' (hoofdstuk 5.1) en de cijfergegevens over de herontwikkeling (hoofdstuk 5.3.1.2)

Bovendien worden gedurende het hele werkproces technische manipulaties voor het onderhoud of de verbetering van deze tools uitgevoerd<sup>4</sup>.

Voor de inzameling van informatie over de organisaties wordt een beroep gedaan op verschillende bronnen om de grootst mogelijke volledigheid te garanderen (opsporen van nieuwe organisaties of diensten, nieuwe activiteiten, de ontwikkeling en evolutie ervan, enz.)<sup>5</sup>.

De ingezamelde gegevens zijn ruwe gegevens. Ze worden verwerkt en ingevoerd in de backoffice-software, in de vorm van een fiche per activiteitenzetel en wel volgens zeer strikte regels om de kwaliteit en de samenhang van het hele project te verzekeren<sup>6</sup>.

De verwerkte informatie moet gevalideerd worden door de organisaties (voor hun fiche op de site terechtkomt), vertaald en op regelmatige basis geactualiseerd worden<sup>7</sup>.

Het online plaatsen van deze gegevens vergt:

- inzicht in de manier waarop de (Nederlandstalige, Franstalige en bicommunautaire) welzijns- en gezondheidssector gestructureerd is<sup>8</sup>;
- 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)<sup>9</sup>;
- de vertaling van de boomstructuur opdat deze op de site zowel in het Nederlands als het Frans toegankelijk zou zijn<sup>10</sup>.

De informatiedoorstroming over het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod verloopt:

- via de site<sup>11</sup>,
- via Sobru Consult<sup>12</sup>,
  - via ondersteuning (telefoon, mail) aangeboden door ons team aan de gebruikers die informatie wensen,
  - via de productie van documenten, rapporten of inventarissen op maat op basis van de gegevens in onze interne database, voor gebruikers met vragen die een bijkomende inbreng aan expertise en/of meer verfijnde zoek- of exportfunctionaliteiten vergen,
  - door de deelname aan coördinatie of andere netwerken/organisaties die nood hebben aan onze expertise tijdens werkvergaderingen enz.

Grote veranderingen op Sociaal.brussels (nieuwe sector op de site enz.) worden megedeeld aan de betrokken sectoren en sleutelactoren uit de welzijns- en gezondheidssector. We geven demonstraties/presentaties van de site of van bepaalde sectoren op maat. Er werden

<sup>4</sup> Zie de cijfergegevens over de dagelijkse ICT-werkzaamheden (hoofdstuk 5.3.1.1)

<sup>5</sup> Zie de cijfergegevens over de informatiegaring over de organisaties (hoofdstuk 5.3.2)

<sup>6</sup> Zie de cijfergegevens over het redigeren en de invoer van de gegevens (hoofdstuk 5.3.4.1)

<sup>7</sup> Zie de cijfergegevens over de rechtstreekse contacten met de organisaties (hoofdstuk 5.3.2.5), de vertaling van de gegevens (hoofdstuk 5.3.4.2)

<sup>8</sup> Zie de cijfergegevens over de informatiegaring voor de expertise van de referenten (hoofdstuk 5.3.4.3)

<sup>9</sup> Zie de cijfergegevens over de opmaak van een thematische boomstructuur en de indexerings (hoofdstuk 5.3.5.1) en over de denkoefening door de themareferenten (hoofdstuk 5.3.5.2)

<sup>10</sup> Zie de cijfergegevens over de vertaling van de boomstructuur (hoofdstuk 5.3.5.3)

<sup>11</sup> Zie het hoofdstuk Sociaal.brussels in 'Activiteiten van de dienst Sobru in een notendop' (hoofdstuk 5.2.1), de cijfergegevens over de raadpleging van de site door de gebruikers (hoofdstuk 5.4.3) en de cijfermatige momentopname van de site (hoofdstuk 1.4)

<sup>12</sup> Zie het hoofdstuk Sobru Consult in 'Activiteiten van de dienst Sobru in een notendop' (hoofdstuk 5.2.2) en de cijfergegevens (hoofdstuk 5.3.6)

communicatietools aangemaakt om Sociaal.brussels en de dienst Sobru bekend te maken bij het publiek<sup>13</sup>.

Om de uitwisseling tussen de teammedewerkers te stroomlijnen en te faciliteren en het hele werkproces te coördineren werd een denkoefening en een interne communicatie opgezet<sup>14</sup>.

Zoals uit het werkproces blijkt hebben er in de verschillende fases continu interacties plaats met de doelgroepen van Sociaal Brussel, niet alleen voor informatiegaring of informatieoverdracht maar ook om gegevens in te zamelen over het gebruik van Sociaal.brussels en onze tools aan te passen aan de noden van onze doelgroepen (aanpassing van de thematische boomstructuur, de zoek- en exporttools en andere technische tools enz.).

---

De indicatoren voor 2017 over de verschillende stappen in het schematisch voorgestelde werkproces evenals een cijfermatige momentopname van de huidige site komen verder in het rapport aan bod.

Aangezien de herontwikkeling van de site en het backofficeprogramma nog niet is afgerond, beschikken we nog niet over alle gegevens zoals die de vorige jaren werden bezorgd. Sommige gegevens zijn maar voor een gedeeltelijke periode beschikbaar. Maar wat volgt in dit rapport laat toe om ruimschoots zicht te krijgen op het tijdens dit jaar geleverde werk.

Aanvullende informatiegaring via de interne database en de site is voorzien voor de toekomst.

## ***5.3. Het werkproces in cijfers***

### **5.3.1. Creatie en onderhoud van de technische tool**

Onze werkinstrumenten zijn ICT-tools. Zij vormen de fundamentele en onontbeerlijke basis voor het werk van de dienst Sobru.

#### **5.3.1.1 Dagelijkse ICT-werkzaamheden**

Het CMDC-CDCS beschikt momenteel niet over een medewerker met een profiel voor de analyse of de ontwikkeling van ICT-tools. Het zijn leden van het Sobru-team of een medewerker die als informaticareferent instaat voor de eerste interventies, die gedurende het volledige werkproces manipulaties uitvoeren (technische taken) voor het onderhoud of de verbetering van deze tools.

---

<sup>13</sup> Zie de cijfergegevens over de communicatie en de promotie (hoofdstuk 5.3.7)

<sup>14</sup> Zie de cijfergegevens over de denkoefening en de interne communicatie (hoofdstuk 5.3.8)

In 2017:

- werden **dagelijks** back-ups uitgevoerd zowel om de gegevens in de interne database/backoffice als om de andere elektronische werkdocumenten van het Sobru-team te saven,
  - werd de site SociaalBrussel.be **een deel van het jaar elke dag** manueel geactualiseerd, daarna werd een automatische actualiseringsprocedure ingevoerd,
  - werden bestanden voor de export van gegevens **elke dag** manueel geactualiseerd om verzendlijsten van fiches naar de organisaties voor validering te kunnen opsturen (de 'cinedits'),
  - werden **1** professioneel programma voor een verbinding op afstand en **1** professioneel programma voor Dropbox geïnstalleerd opdat enkele medewerkers van Sobru regelmatig thuis zouden kunnen werken,
  - de medewerker die als informaticareferent fungeert, voerde gesprekken met en vroeg interventies aan bij onze informaticapartners voor **9 vragen** of technische problemen.
- Voorbeelden:
- problemen met de back-up,
  - creatie van een virtuele machine voor de interventie van een externe partner die aan de backofficesoftware werkt,
  - controleren van de regels met betrekking tot het privéleven.

### 6.3.1.2 Herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel

Zoals 2016 was 2017 gewijd aan de ontwikkeling van de nieuwe versie van het portaal Sociaal Brussel zowel op het vlak van de documentaire technologie als van de programmering:

- documentaire technologie: voortzetting van de analyse, herconceptualisering, herontwikkeling en herorganisatie van de redactionele inhoud, boomstructuren, trefwoorden, geavanceerde lijsten, categorieën, afrolmenu's (langetermijnwerf voor de experts van Sobru die losstaat van de technologische ontwikkeling).
- programmering: voortzetting van de herontwikkeling van de portaalsite Sociaal Brussel, van de tools voor backofficebeheer, van de intermediaire module voor het beheer van de categorieën en de transfer van de backofficegegevens naar de frontoffice. Er werd een operationele versie van de backoffice en de site online geplaatst.

In het kader hiervan,

- werkten **1** teamlid voor **1 VTE**, **2** teamleden voor **4/5 VTE** en 3 teamleden deeltijds aan het project (voor een totaal van **1 x 4/5 VTE**).
- hadden **80 vergaderingen** plaats:
  - begeleidingscomité,
  - vergaderingen met de stakeholders om hun verwachtingen rond de webservices te verduidelijken,
  - structurele of werkvergaderingen met de externe dienstverleners,
  - interne werkvergaderingen met het Sobru-team (3 à 6 teamleden aanwezig naargelang de behandelde kwesties).

- de opvolging en testing alsook het opsporen, signaliseren en opvolgen van de talrijke bugs als gevolg van de ontwikkeling van de back- en frontoffice waren zeer tijdsverslindend: in 2017 werden **474 mails** gewisseld met de externe informaticaleveranciers, werden van juli tot december 2017 **13 tickets** aangemaakt en **12** afgesloten (nadat de site online ging). Aangezien het team moest werken in een instabiele/gedeeltelijk ontwikkelde ICT-omgeving, hebben de testings en bugs **het werk** van de dienst Sobru in 2017 **vertraagd**. Het is echter onmogelijk om de precieze impact te berekenen.
- Elk veld (bevat de contactgegevens, administratieve gegevens en gegevens over het aanbod) op de presentatiefiches van de activiteitenzetels van de organisaties werd geanalyseerd om:
  - de foute invoer van gegevens zo veel mogelijk te beperken,
  - de samenhang en vergelijkbaarheid van de verschillende fiches in de databank te verhogen,
  - de onderlinge uitwisselbaarheid met externe databanken te maximaliseren,
  - en zo de objectiviteit en betrouwbaarheid van de gegevens te versterken.

Elke fiche bevat **99 gestandaardiseerde velden**,

- **16** velden die reeds bestonden in de vroegere interne databank maar waarvan inhoud of structuur gewijzigd werden,
- **22** nieuwe velden werden aangemaakt,
- **10** velden moeten nog worden uitgewerkt in **2018**.

Van deze velden,

- werden er 14 ingevuld met een of meer waarden uit de lijst die op maat werd gemaakt voor onze database:
  - **11 ‘eenvoudige’ lijsten** die elk **673 elementen** bevatten, of een totaal van **1346 waarden** (een element op de lijst bevat een waarde in het Nederlands en een in het Frans),
  - **3 ‘geavanceerde’ lijsten** (hiërarchisch ingedeeld, met beschrijving of synoniemen enz.),
  - **17 velden** die betrekking hebben op de contactgegevens en de geolokalisatie. In 2017 werden ze **verbonden met de door Urbis aangeboden webservices**,
  - **2 velden** (Nl/Fr) worden automatisch aangevuld met **rechtstreekse links naar de publicaties van het BS**,
  - **2 velden** (Nl/Fr) worden automatisch aangevuld met **rechtstreekse links naar de fiches op de site sociaal.brussels**.
- Op de nieuwe site worden elk van de **21 sectoren** en elk van de **640 categorieën** op een pagina<sup>15</sup> gepresenteerd. Hiervoor werd inhoud voor **661 pagina’s** aangemaakt.
- De pagina’s op de site ‘Over Sociaal Brussel’ met betrekking tot de doelen, scope, gegevens, informatiebronnen, het handvest en de mogelijkheden tot hulp bij het gebruik van de site, werden geredigeerd.
- Er werden in het 2<sup>e</sup> semester 2017 opleidingen gegeven door de projectdragers over het gebruik van de nieuwe backofficesoftware:
  - collectieve opleidingen: **5 halve dagen**,
  - individuele opleidingen: **½ dag in de week**.

<sup>15</sup> Zie de beschrijving van de pagina’s Sector en Categorie op pagina’s 42 tot 43.

- Een teamlid nam deel aan **3 symposia/voordrachten** om de mogelijkheden met betrekking tot open data en webservices van Sociaal.brussels te presenteren en informatie over de evolutie van open data in België in te zamelen.

Het project rond de herontwikkeling werd beschreven in het activiteitenverslag 2015 van het CMDC-CDCS. De voortzetting ervan wordt uit de doeken gedaan in het verslag 2017.

### 5.3.2 Informatiegaring over de organisaties

Voor de informatiegaring over de organisaties wordt een beroep gedaan op verschillende bronnen:

#### 5.3.2.1 Het Belgisch Staatsblad – Bijlagen Rechtspersonen

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

Zoals 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 **10.077 publicaties** nageplozen,
- Er werden **556** bruikbare gegevens gevonden en verwerkt.

In de Bijlagen worden ook de wijzigingen in de maatschappelijke zetels en in de doelstellingen 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 2017 werden **779 vzw's geverifieerd**.

#### 5.3.2.2 Contacten met de administraties

Er wordt contact opgenomen met de administraties om lijsten van de erkende diensten te bekomen om de informatie over de erkenningen van de organisaties aan te vullen of te actualiseren.

In 2017 waren er talrijke contacten per mail of telefoon, onder andere om de evolutie van de erkenningen na de bevoegdheidsoverdrachten van de 6<sup>e</sup> staatshervorming op te volgen (het aantal contacten werd niet geïnventariseerd).

Referenten van Sobru nemen deel aan verschillende adviesraden waarin ze informatie kunnen uitwisselen met de administraties (zie verder).

### 5.3.2.3 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:

- Op de vergadering van de sociale coördinatie van Elsen werd informatie ingezameld over wijzigingen in de activiteiten, contactgegevens en organisatie van gemeentelijke diensten zoals de preventiediensten (bestrijding schoolverzuim, straathoekwerk; gezinsbemiddeling en lokale bemiddeling enz.).
- 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 2017 hebben referenten deelgenomen aan:

- vergaderingen van **4 lokale sociale coördinaties** met een totaal van **18 vergaderingen** (de referenten hebben zich moeten verontschuldigen voor een aantal andere vergaderingen omdat de herontwikkeling van het portaal Sociaal Brussel prioritair was),
- vergaderingen van **5 adviesraden** met een totaal van **9 vergaderingen**,
- **13 symposia**.

Aangezien de referenten tijdens hun deelname informatie inzamelden voor hun expertise en informatie doorgaven aan de terreinwerkers, zullen de indicatoren hieromtrent in dit rapport aan bod komen.

### 5.3.2.4 Lectuur van nieuwsbrieven, gespecialiseerde tijdschriften en reportoriums enz.

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

In 2017 werd **informatie op het internet** opgezocht voor **1082 fiches**.

Andere informatiebronnen zijn de nieuwsbrieven en gespecialiseerde tijdschriften.

In 2017 werden **102 nieuwsbrieven** (die meestal wekelijks verschijnen) en **106 gespecialiseerde tijdschriften** uitgeplozen (de tijdschriften worden door de dienst Brudoc, de documentatiedienst van het CMDG-CDCS, ter beschikking gesteld van de referenten).

De lectuur van deze nieuwsbrieven en tijdschriften helpt de referenten om hun sectorexpertise te verfijnen. Deze indicatoren komen eveneens aan bod.

### 5.3.2.5 Sites van de organisaties en rechtstreekse contacten met de organisaties

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

**1082 fiches** op de site (28 %) werden aangemaakt of volledig geactualiseerd in 2017. Hiervoor werd informatie opgezocht op de site of de facebookpagina van de organisaties.

Er waren **756 telefooncontacten** en **1215 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.

**122 fiches** werden gewijzigd of aangemaakt op basis van informatie die door de organisaties werd meegedeeld via de site Sociaal.brussels.

## 5.3.3 Informatiegaring voor de expertise van de referenten

Zoals toegelicht in ‘De activiteiten van de dienst Sobru in een notendop’ worden de ingezamelde gegevens geordend op de site om het opzoeken van organisaties via de verschillende prospectietools mogelijk te maken.

Hiervoor moeten de sectorreferenten van de dienst Sobru die in duo NL-Fr werken, een ordeningssysteem voor de informatie creëren (thematische boomstructuur enz. zie 5.3.5). Dit gebeurt steeds vanuit een gemeenschapsoverschrijdende benadering die de realiteit van de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, de GGC, het Gewest, de federale staat en het werkveld respecteert. Hiervoor is een echte expertise en samenwerking noodzakelijk.

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

De indicatoren over de activiteiten in 2017 kwamen al eerder aan bod (zie 5.3.2.2, 5.3.2.3 en 5.3.2.4).

## 5.3.4 Verwerking en standaardisering van de informatie

### 6.3.4.1 Redigeren en invoer van de gegevens

Tijdens het proces van de informatiegaring (en hoofdzakelijk vóór het rechtstreekse contact met de organisaties) worden de gegevens verwerkt en omgezet in fiches die in de backofficesoftware worden ingevoerd volgens een stricte methodiek.

In 2017 bevat de interne database **4626 fiches** waarvan **3858** op de site staan.

Redactie-en invoerwerk werd gedaan voor:

- **1082 fiches** op de site (28 % van fiches op de site),
- **61 fiches** die niet klaar zijn en dus nog niet op de site staan,
- **248 fiches** die in de interne database blijven: het gaat om maatschappelijke zetels van vzw's en stichtingen, fiches met informatie over organisaties die geen activiteiten meer hebben of niet meer tot de scope van Sociaal Brussel behoren,
- talrijke gedeeltelijke wijzigingen van groepen van fiches, zoals bijvoorbeeld:
  - toen onze interne database aan die van URBIS werd gelinkt, werden de XY-coördinaten die de geolokalisatie toelaten, gecorrigeerd van **674 fiches**,
  - de internetsites van **17 fiches** werden gecorrigeerd,
  - de maatschappelijke zetel en de tekst met de doelstellingen van de organisaties werden in **28 fiches** geactualiseerd,
  - de mails in **423 fiches** werden gecorrigeerd (foute mails aan het licht gekomen nadat een communiqué werd verstuurd naar 10.000 mails om de lancering van de nieuwe site aan te kondigen).

### 5.3.4.2 Vertaling van de gegevens

De **1082** verwerkte **fiches** die op de site staan werden vertaald om zowel in het Nederlands als het Frans geraadpleegd te kunnen worden.

| Detail                                      |                                                           |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| FICHE                                       | 000470                                                    |
| INFORTXT                                    | 13/02/2018                                                |
| INFORDATE                                   | Valérie                                                   |
| state                                       | Approbation                                               |
| CS_SK                                       | +                                                         |
| OFFICIELE BENAMING                          | CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COÖRDINATIE |
| NOM OFFICIEL                                | CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES       |
| ANDERE BENAMINGEN                           | CMDC, CMDC-CDCS                                           |
| AUTRES NOMS                                 | CDCS, CDCS-CMDC                                           |
| INTERNE DIENSTEN                            | SOCIAAL BRUSSEL, HOSPICHILD, BRUDOC                       |
| SERVICES INTERNES                           | BRUXELLES SOCIAL, HOSPICHILD, BRUDOC                      |
| ADRES                                       | Verenigingstraat                                          |
| ADRESSE                                     | Rue de l'Association                                      |
| NUMMER                                      | 15                                                        |
| BNUM                                        |                                                           |
| POST                                        | 1000 BRUSSEL                                              |
| ZIP                                         | 1000                                                      |
| locality                                    | BRUSSEL                                                   |
| ADRESOPMERKING                              | 3e verdieping                                             |
| REMARQUE ADRESSE                            | 3e étage                                                  |
| WUJK                                        | ONZE LIEVE VROUW TER SNEEUW                               |
| QUARTIER                                    | NOTRE-DAME AUX NEIGES                                     |
| wqcode                                      | 5                                                         |
| STATCODE                                    | 21004A33-                                                 |
| STATISTISCHE SECTOR                         | VRIJHEIDSPLEIN                                            |
| SECTEUR STATISTIQUE                         | LIBERTE (PLACE DE LA)                                     |
| 02/511.08.00 (allezmeen en SOCIAAL BRUSSEL) |                                                           |

(Gedeeltelijke weergave van een fiche in de backoffice met Nl en Fr velden)

### 5.3.5. Continue ordening van de informatie

#### 5.3.5.1 Creatie van de thematische boomstructuur en indexering

Zoals we reeds aanhaalden, heeft elke sector een thematische boomstructuur die uit categorieën bestaat. De activiteiten die erin ondergebracht zijn, beantwoorden aan een behoefte. De categorieën worden geordend volgens de logica van een boom met sectoren, tussenniveaus en categorieën.

Voorbeeld: de boomstructuur van de sector ‘Hulp aan thuislozen’ bestaat uit verscheidene tussenniveaus waaronder ‘Huisvesting voor thuislozen’ die categorieën en een tussenniveau ‘Onthaalttehuizen’ bevat dat eveneens uit categorieën bestaat:



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

Wanneer de boomstructuur van een sector klaar is, wordt deze structuur ingevoerd in een technische module die de link legt tussen de interne database en de site.

De boomstructuur wijzigt geregeld om het opzoeken op de site te verbeteren of wanneer er nieuwe antwoorden op de noden van de bevolking komen of de organisatie van een sector evolueert, enz.

Tussen 31-07-2017 en 31-12-2017<sup>16</sup>,

- werden **35 categorieën** toegevoegd en **20** verwijderd,
- kregen **5 categorieën** in het Frans en **6** in het Nederlands een andere naam,
- werden **20 trefwoorden** toegevoegd en **25** aangepast in het Nederlands; er werden **4** trefwoorden toegevoegd en **35** aangepast in het Frans,
- werden **31 definities** toegevoegd, **25** gewijzigd en **3** verwijderd in het Nederlands; in het Frans werden **1** definitie toegevoegd, **59** gewijzigd en **3** verwijderd,
- werden in het Nederlands **7 URL** van thematische portaalsites die betrekking hebben op een categorie toegevoegd en **3** gewijzigd; **8** URL werden toegevoegd en **3** gewijzigd in het Frans.

De categorieën worden toegekend aan de organisaties die ermee overeenstemmen wanneer deze op de site worden geplaatst of wanneer een fiche geactualiseerd wordt. Deze indexerings gebeurt op basis van de activiteiten die door de organisaties worden opgegeven.

De indexerings van **1082 fiches** die online kwamen of geactualiseerd werden in 2017, werd uitgevoerd of herbekeken (het gemiddelde aantal categorieën per fiche wordt op 3 geschat).

### 5.3.5.2 Denkoefening voor themareferenten

Om thematische boomstructuren te creëren die overeenstemmen met de gemeenschapsoverschrijdende realiteit voor alle welzijns- en gezondheidssectoren, waren er **35 vergaderingen** van referentenduo's noodzakelijk in 2017 (m.a.w. 1 vergadering om de 14 dagen wanneer er gewerkt wordt aan het online plaatsen van een sector – dit jaar Asiel, Migratie en Samenleven – en enkele vergaderingen rond thema's die al op de site staan).

### 5.3.5.3 Vertaling van de boomstructuur

Net zoals de fiches (zie 1.3.4.2.) worden alle subniveaus, categorieën, definities en trefwoorden vertaald om de tweetaligheid van de site te verzekeren.

Tussen 31/07 en 31/12/2017 werden **41 categorieën** en **90 definities** vertaald naar het Nederlands of het Frans.

---

<sup>16</sup> Om technische redenen zijn alleen de indicatoren voor deze 5 maanden in 2017 beschikbaar.

### 5.3.6 Overdracht van informatie en expertise door de dienst Sobru Consult

Gelijklopend met het gebruik van de site door de gebruikers (zie 1.4.3) waren de activiteiten m.b.t. de informatieoverdracht de volgende:

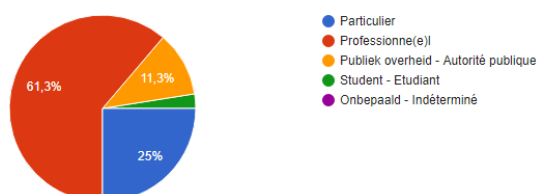
#### 5.3.6.1 Beantwoorden van vragen gericht aan de dienst Sobru Consult

In 2017 kreeg de dienst Sobru **63 vragen** per telefoon of mail waaronder:

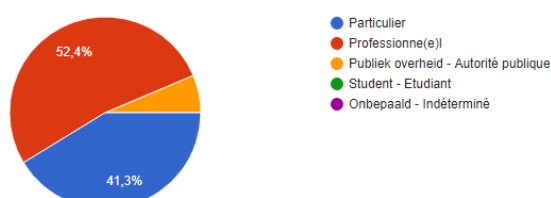
- 24 vragen van particulieren of professionelen op zoek naar een adres (doorverwijzing naar een organisatie),
- 4 vragen van particulieren op zoek naar potentiële werkgevers,
- 10 vragen van professionelen in het kader van hun netwerking of voor collectieve communicaties (mailing),
- 8 vragen van professionelen rond thematische sociale kaarten en/of kaarten voor een geografische zone,
- 12 vragen m.b.t. expertise (ondersteuning studie, adviezen of methodologische ondersteuning enz.).

**41,3 % van de vragen** is afkomstig van particulieren, **58,7 %** van professionelen (waaronder **6,3 %** van openbare instanties).

*Statuut aanvragers*  
2016

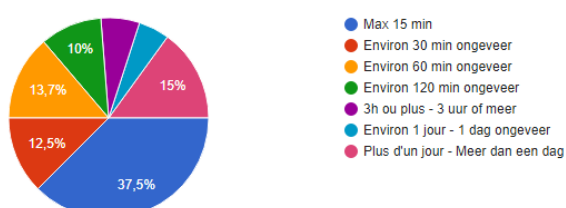


*Statuut aanvragers*  
2017

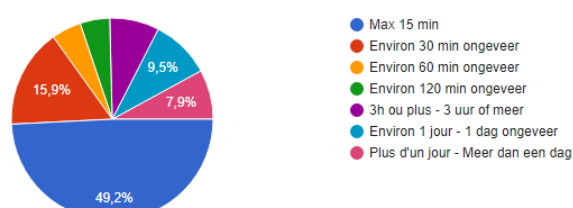


Voor de meeste vragen (**69,9 %**) moest **weinig tijd** uitgetrokken worden (van 15 minuten tot 1 uur). 25,3 % vereiste een **halve dag** werk of **langer**. Het aantal vragen waaraan **1 dag of meer** wordt besteed, neemt gestaag toe: **17,4 %** in 2017, 15 % in 2016, 8 % in 2015.

*Duur behandeling vraag*  
2016



*Duur behandeling vraag*  
2017



Voorbeelden van vragen in 2017:

- sociale kaart van de organisaties die hulp bieden aan de Brusselse jongeren, op verzoek van een ministerkabinet,
- advies, expertise en vertaling voor de brochure Winteropvang van La Strada.
- Evoliris: ondersteuning en gedachtewisseling over de creatie van een database voor informatica-opleidingen en webgerelateerde beroepen in Brussel,
- CSI Flanders project: advies, expertise en gegevensuitwisseling over verscheidene thematische sectoren in het kader van een onderzoeksproject over de uitdagingen van middenveld ([www.middenveldinnovatie.be](http://www.middenveldinnovatie.be)).
- projet Chronic care BOOST (Federaal plan voor chronisch zieken): analyse van het aanbod in de zone van het project (Brussel centrum, Sint-Gillis, Sint-Joost) met betrekking tot de behoeftenanalyse van de doelgroep van het project. Ondersteuning bij de aanmaak van de cartografie van het aanbod en een van de acties van het project (in het kader van het partnership dat verder aan bod komt - 1.3.6.2e).
- Perspective.brussels: territoriale diagnostieken in het kader van de Stadsvernieuwingscontracten of het RPA: cartografieën van het aanbod in een geografische zone (meerdere wijken of statistische sectoren), betreffende verscheidene thematieken wat een analyse en een selectie van de gegevens vereiste (in het kader van het partnership dat verder aan bod komt).

### 5.3.6.2 Rechtstreekse overdracht van informatie en expertise

Het is niet mogelijk de omvang van het werk van Sobru Consult door middel van de indicatoren over de vragen te visualiseren. Organisaties doen een beroep op de expertise van de dienst in het raam van rechtstreekse en meer diepgaande uitwisselingen.

Het kan gaan om coördinaties of andere organisaties die onze expertise onmiddellijk nodig hebben op werkvergaderingen enz. Deze interventies worden voorbereid (vragen die de dienst vooraf krijgt)<sup>17</sup>, of vinden plaats tijdens vergaderingen.

In 2017

- hadden informatieoverdrachten plaats op **vergaderingen van sociale coördinaties, adviesraden en symposia** (meer over deze indicatoren in 1.3.2.3),

Voorbeeld:

Sociale coördinatie van de Marollen: deelname aan de werkgroep over de diagnostiek van de wijk naar aanleiding van het nieuwe wijkcontract

- hebben **10 andere organisaties** onze aanwezigheid gevraagd op werkvergaderingen of activiteiten voor een totaal van **41 vergaderingen**.

Sommige interventies hebben plaats in het kader van een partnership tussen verschillende organisaties en het CMDC-CDCS.

Voorbeelden:

- **Perspective.brussels, Kenniscentrum WWZ, CBCS, CMDC-CDCS:** samenwerkingsverband met als doel de wereld van het urbanisme-de architecteur en

---

<sup>17</sup> Het voorbereidende werk wordt opgenomen in de indicatoren over de aanvragen.

die van welzijn en gezondheid dichterbij elkaar te brengen voor een betere planning van collectieve voorzieningen en om aan de noden van de Brusselaars te voldoen.

In 2017 waren hiervoor 2 werkgroepen:

- de voorbereiding van de studiedag ‘Se soigner dans la ville. Zorg in de stad’ die plaats vond op 18 januari 2018 <http://www.cdcs-cmdc.be/nl/actua>
  - de co-constructie van de methodiek voor de terreindiagnose die aan de stadsprojecten voorafgaat (RPA, stadsvernieuwingscontracten enz.), via een diagnose uitgevoerd rond Thurn en Taxis (Kanaalplan).
- **Projet Chronic care BOOST** (Better Offer and Organisation thanks to the Support of a Tripod model): proefproject dat gedragen wordt door een consortium van 46 organisaties, - waaronder het CMDC-CDCS – met het oog op de ontwikkeling van geïntegreerde zorg voor chronisch zieken in de Vijfhoek, Sint-Gillis en Sint-Joost. In 2016 werden de diagnostieken van de noden en van het aanbod en de opbouw van het project verwezenlijkt. In 2017 werden deze fases afgerond en werd het rapport over het project opgesteld en het project verdedigd voor een selectiecomité. De uitvoering van het project wordt opgestart in 2018. Sobru Consult heeft meegewerkt aan de verschillende fases van het project op het vlak van zijn competenties inzake het welzijns- en gezondheidsaanbod en werkt mee aan een van de acties gepland door het project: Ondersteuning van de aanmaak van een geïntegreerd lokaal repertorium. [www.boostbrussels.be](http://www.boostbrussels.be)
- **Week van de Brusselse thuislozenzorg:** sinds 2000 slaan de AMA, de BWR (nu Kenniscentrum WWZ geworden), de Bico Federatie en het CMDC-CDCS de handen in elkaar voor de jaarlijkse organisatie van de ‘Week van de Brusselse thuislozenzorg’. Deze week richt zich tot de terreinwerkers die werken met personen in moeilijkheden: maatschappelijk werkers, psychologen, opvoeders, begeleiders, vrijwilligers enz. In 2017 was het centrale thema de problematiek van het partnergeweld en intrafamiliaal geweld. <https://lastrada.brussels/portail/fr/observatoire/denombrement/59-fr/actualites/336-6-au-10-11-2017-semaine-du-secteur-bruxellois-de-l-aide-aux-sans-abri>
- **Laboratoire d'intervention sociale Hors-Circuit:** ontmoetingsmomenten rond de non take-up van rechten, georganiseerd door het Forum Bruxelles contre les inégalités, in samenwerking met 4 organisaties voor de methodologische animatie, waaronder het CMDC-CDCS. <http://questionsante.org/nos-publications-periodiques/bruxelles-sante/dernier-numero/212-bruxelles-sante-n-89-mars-2018/1056-hors-circuit-un-laboratoire-innovant>

De omvang van het werk dat de medewerkers van Sobru Consult verrichten in deze partnerships is niet volledig geïnventariseerd: de betrokkenheid gaat veel verder dan de aanwezigheid op vergaderingen en de geïnventariseerde antwoorden op aanvragen voor expertise.

### 5.3.7 Communicatie en promotie

#### 5.3.7.1 Perscommuniqués, nieuwsbrieven enz.

Er werd **1 perscommuniqué** over de lancering van de nieuwe site Sociaal.brussels verstuurd naar alle organisaties die op de site staan, of **10.000 mails**.

#### 5.3.7.2 Presentatie en demonstratie van de site

Om het gebruik van Sociaal.brussels te faciliteren werden presentaties op maat gegeven in de lokalen van het CMDC-CDCS.

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

In 2017 waren er

- **9** individuele **presentaties**
- **6** telefonische **begeleidingen voor het gebruik**.

#### 5.3.7.3 Aanmaak van communicatiemateriaal (brochures enz.)

Eind 2017 werd communicatiemateriaal rond de nieuwe site aangemaakt:

- een tweetalige **brochure** over de site: doelstellingen, scope, beschrijving van de gegevens, informatiebronnen, handvest en presentatie van de dienst Sobru. De brochure is beschikbaar op papier en in pdf,
- een tweetalige **roll-up** voor gebruik op symposia, demonstraties en andere stands,
- tweetalige **post-its**.



### 5.3.8. Denkoefening en interne communicatie voor het Sobru-team over de bestaande tools

Om het werk te stroomlijnen en te coördineren, de uitwisseling tussen de leden van het Sobru-team te faciliteren, samen beslissingen te nemen over het werkproces en de regels voor de verwerking van de gegevens, werktools te creëren werden in 2017 **8 teamvergaderingen** georganiseerd.

Regelmatig worden **werktools** ontworpen en bijgewerkt als dat noodzakelijk is voor het werk zoals

- handleidingen over het redigeren en de invoer van gegevens in de interne database,
- documenten voor het exporteren van gegevensexport die voor validering naar de organisaties worden verstuurd (cinedits).

## 5.4. Cijfermatige momentopname van de site in 2017

### 5.4.1 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.):

- **1082 fiches** op de site werden aangemaakt of geactualiseerd in 2017,
- de site wordt **dagelijks** geüpdatet met de gegevens uit de backoffice,
- er werden categorieën, definities en trefwoorden toegevoegd voor nieuwe types activiteiten of om het zoeken op de site efficiënter te doen verlopen.

#### Tussen 31-07-2017 en 21-12-2017

- werden **35 categorieën** toegevoegd en **20** verwijderd,
- werd de naam van **5 categorieën** in het Frans en **6** in het Nederlands gewijzigd,
- werden **20 trefwoorden** toegevoegd en **25** gewijzigd in het Nederlands; **4** trefwoorden werden toegevoegd en **35** gewijzigd in het Frans,
- werden **31 definities** in het Nederlands toegevoegd, **25** gewijzigd en **3** verwijderd; in het Frans werd **1** definitie toegevoegd, werden er **59** gewijzigd en **3** verwijderd,
- werden **7** Nederlandstalige **URL's** van thematische portaalsites met betrekking tot een categorie toegevoegd en **3** gewijzigd; **8** Franstalige **URL's** werden toegevoegd en **3** gewijzigd.

### 5.4.2. Inhoud van de site

#### 5.4.2.1 Aantal organisaties op de site

In 2017 telt de site **3858 activiteitenzetels** (een organisatie kan er meerdere hebben), tegenover 3820 in 2016 en 3658 in 2015.

### 5.4.2.2 De sectoren en hun scope

In België wordt het welzijns- en gezondheidsaanbod 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 dus een inventaris worden opgemaakt.

Sociaal Brussel is de enige website die alle welzijns- en gezondheidssectoren en alle organisaties werkzaam in het Brussels Gewest, ongeacht hun statuut en taalaanbod, opneemt.

De site wordt opgedeeld in sectoren die uit verschillende categorieën bestaan die overeenkomen met activiteiten. Hier volgt de lijst van de bestreken sectoren en het aantal organisaties die erin actief zijn en die zich eind 2017 op de site bevinden:

| Sectoren op de site                                           | Aantal organisaties |           |                   |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|-------------------|
|                                                               | Eind 2017           | Eind 2016 | Eind 2015         |
| <b>Algemene sociale dienstverlening (privaat en openbaar)</b> | 116                 | 115       | 106               |
| <b>Hulp aan kansarmen</b>                                     | 635                 | 637       | 575               |
| <b>Hulp aan thuislozen</b>                                    | 130                 | 124       | 117               |
| <b>Huisvesting</b>                                            | 322                 | 340       | 338               |
| <b>Hulp voor daders van strafbare feiten</b>                  | 89                  | 98        | 118               |
| <b>Hulp voor slachtoffers</b>                                 | 156                 | 164       | 201               |
| <b>Socioprofessionele inschakeling</b>                        | 420                 | 422       | 364               |
| <b>Jonge kinderen (0-3 jaar)</b>                              | 822                 | 802       | 738               |
| <b>Kinderen en jongeren (3-18 jaar)</b>                       | 862                 | 710       | 664               |
| <b>Bijzondere jeugdzorg</b>                                   | 89                  | 130       | 121               |
| <b>Gezin</b>                                                  | 553                 | 643       | 524               |
| <b>Ouderen</b>                                                | 904                 | 810       | 820               |
| <b>Personen met een handicap</b>                              | 581                 | 593       | 525               |
| <b>Gezondheidspromotie</b>                                    | 680                 | 631       | 981 <sup>18</sup> |
| <b>Fysieke gezondheid</b>                                     | 809                 | 820       |                   |
| <b>Geestelijke gezondheid</b>                                 | 424                 | 415       |                   |
| <b>Verslavingen</b>                                           | 288                 | 290       | 253               |
| <b>Gelijkheid en diversiteit</b>                              | 27                  | 42        | 39                |
| <b>Asiel, migratie en samenleven</b>                          | 618                 |           |                   |
| <b>Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA)</b>      | 31                  | 33        | 29                |
| <b>Coördinaties, netwerken</b>                                | 158                 | 158       | 153               |
| <b>Ondersteuning van de professionelen</b>                    | 538                 | 447       | 594               |

Een organisatie kan in verschillende sectoren actief zijn. De evolutie van de cijfers per sector is eerder toe te schrijven aan de reorganisatie van de thematische boomstructuur (voor meer samenhang tussen sectoren, meer gebruiksvriendelijkheid enz.) dan aan de evolutie van de sectoren op het terrein.

De sector ‘Asiel, migratie en samenleven’ werd ontwikkeld in de backoffice in 2017 en staat online sinds begin 2018.

<sup>18</sup> De sector ‘Gezondheid’ die het geheel van gezondheidsthematieken vanuit een WGO-visie omvatte, werd in 2016 in 3 sectoren opgedeeld om de zichtbaarheid te verhogen en het zoekgemak voor de gebruikers te vergroten.

De sectoren bestaan uit **640** categorieën waarvan **388** een definitie kregen.

### 5.4.2.3 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. Het is dus nodig de informatie te centraliseren om een overzicht te hebben van het geheel.

Dit aanbod wordt uitgerold in een bepaald grondgebied. Door een territoriale benadering van het aanbod ter beschikking te stellen krijgen we zicht op de organisatie en de toegankelijkheid ervan. U vindt een overzicht van het aantal activiteitenzetels in elk van de 19 Brusselse gemeentes in deze tabel.

Territoriale organisatie van het aanbod (cijfers van begin 2018):

| GEMEENTES                     | Totaal aantal activiteitenzetels | Openbare diensten <sup>19</sup> | Met een of meer erkenningen 'welzijn-gezondheid' <sup>20</sup> | Andere <sup>21</sup> |
|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------|
| Anderlecht                    | 261                              | 63                              | 164                                                            | 34                   |
| Brussel (Centrum)             | 670                              | 121                             | 304                                                            | 245                  |
| Brussel (Haren)               | 20                               | 4                               | 11                                                             | 5                    |
| Brussel (Laken)               | 159                              | 37                              | 109                                                            | 13                   |
| Brussel (Neder-Over-Heembeek) | 50                               | 17                              | 28                                                             | 5                    |
| Elsene                        | 238                              | 51                              | 150                                                            | 37                   |
| Etterbeek                     | 146                              | 24                              | 92                                                             | 30                   |
| Evere                         | 87                               | 27                              | 57                                                             | 3                    |
| Ganshoren                     | 63                               | 18                              | 36                                                             | 9                    |
| Jette                         | 110                              | 34                              | 71                                                             | 5                    |
| Koekelberg                    | 48                               | 12                              | 29                                                             | 7                    |
| Oudergem                      | 89                               | 22                              | 48                                                             | 19                   |
| Schaarbeek                    | 360                              | 45                              | 229                                                            | 86                   |
| Sint-Agatha-Berchem           | 69                               | 25                              | 41                                                             | 3                    |
| Sint-Gillis                   | 210                              | 47                              | 131                                                            | 32                   |
| Sint-Jans-Molenbeek           | 249                              | 46                              | 160                                                            | 43                   |

<sup>19</sup> Aantal activiteitenzetels in het welzijns- en gezondheidsdomein die door een openbare dienst worden georganiseerd (sommige openbare diensten hebben ook een erkenning in het Brussels welzijns- en gezondheidslandschap).

<sup>20</sup> 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 Sociaal Brussel behoort. We nemen alle actoren op voor 39 erkenningen Cocof (waaronder 11 erkenningen door Phare), 33 erkenningen GGC en 5 erkenningen VGC; de actoren actief in het Brussels Gewest voor 84 erkenningen VG (waaronder 15 erkenningen Kind & Gezin, 25 VAPH, 3 VDAB), 34 erkenningen Franse Gemeenschap (waaronder 11 erkenningen ONE); de actoren actief in welzijn en gezondheid in het Brussels Gewest voor 9 erkenningen BHG (waaronder 1 BGHM) en 5 erkenningen van de federale overheid; we volgen ook de organisaties op waarvan de erkenning overgeheveld of verschoven wordt ten gevolge van de 6<sup>e</sup> staatshervorming. (Opmerking: sommige activiteitenzetels zijn openbare diensten).

<sup>21</sup> 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 Sociaal Brussel wordt bestreken (vb: Education permanente, socioculturele 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.

|                          |     |    |     |     |
|--------------------------|-----|----|-----|-----|
| Sint-Joost-ten-Node      | 146 | 30 | 79  | 37  |
| Sint-Lambrechts-Woluwe   | 146 | 29 | 92  | 25  |
| Sint-Pieters-Woluwe      | 99  | 27 | 54  | 18  |
| Ukkel                    | 191 | 49 | 129 | 13  |
| Vorst                    | 138 | 38 | 91  | 9   |
| Watermaal-Bosvoorde      | 67  | 18 | 40  | 9   |
| Buiten BHG <sup>22</sup> | 186 | 6  | 41  | 139 |

60 % van de activiteitenzetels heeft een erkenning welzijn-gezondheid, 20 % zijn openbare diensten (al dan niet met een erkenning) en 20 % zijn organisaties uit de private niet-erkende non-profitsector.

### 5.4.3 Informatieoverdracht via de site: raadpleging van de site door de gebruikers

Het aantal bezoeken aan de site [www.sociaalbrussel.be](http://www.sociaalbrussel.be) bleef volgens de indicatoren van google analytics in de 6 eerste maanden van het jaar toenemen (oude site).

Door programmeerproblemen zijn er geen gegevens van google analytics over de eerste maanden van de nieuwe site (eind juni tot half september) voorhanden en zijn ze lager dan gewoonlijk voor de rest van 2017. Na een correctie van de programmering gaan de gegevens 2018 in stijgende lijn (op 2 maanden tijd, van 8 januari tot 9 maart 2018: 3.008 sessies, 2.199 gebruikers, 4.122 bekeken pagina's).

Ondanks deze problemen hebben we besloten deze gegevens als geheugenspoor in dit rapport te vermelden:

| Aspect                                       | 2013     | 2014     | 2015     | 2016     | 2017<br>Totaal | 2017<br>oude<br>site | 2017<br>nieuwe<br>site |
|----------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------------|----------------------|------------------------|
| <i>Sessies</i> <sup>23</sup>                 | 201.465  | 282.308  | 342.453  | 400.677  | 320.228        | 250.020              | 70.208                 |
| <i>Gebruikers</i> <sup>24</sup>              | 148.635  | 204.695  | 242.175  | 277.098  | 217.044        | 165.062              | 51.982                 |
| <i>Bekeken pagina's</i> <sup>25</sup>        | 242.884  | 351.620  | 423.570  | 501.009  | 402.257        | 312.734              | 89.523                 |
| <i>Pagina's per sessie</i> <sup>26</sup>     | 1,21     | 1,25     | 1,24     | 1,25     | 1,26           | 1,25                 | 1,29                   |
| <i>Gemiddelde duur sessies</i> <sup>27</sup> | 00:00:52 | 00:01:05 | 00:01:05 | 00:01:07 | 00:01:08       | 00:01:06             | 00:01:20               |

<sup>22</sup> Ter herinnering: Sociaal Brussel 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.

<sup>23</sup> Sessies: het betreft het totaal 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.

<sup>24</sup> Gebruikers: het betreft het aantal gebruikers dat minstens één sessie in de geselecteerde periode heeft uitgevoerd. Deze statistiek omvat zowel de nieuwe als de gekende gebruikers.

<sup>25</sup> Bekeken pagina's: het betreft het totaal aantal geraadpleegde pagina's. Herhaalde bezoeken van surfers op dezelfde pagina worden meegeteld.

<sup>26</sup> Pagina's per sessie (gemiddeld aantal pagina's) is het gemiddeld aantal bekeken pagina's in een sessie. Herhaalde bezoeken van surfers op een pagina worden in rekening genomen.

<sup>27</sup> Gemiddelde duur van de sessies: het betreft de gemiddelde duur van een sessie.

### 5.5 Samenvattende tabel van de indicatoren van de dienst Sobru

[illegible]

| <b>Informatiegaring over de organisaties en voor de expertise van de referenten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                        |                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Belgisch Staatsblad en KBO</b><br><i>-Uitpluizen publicaties BS</i><br><i>-Nuttige informatie uit het BS gevonden en verwerkt</i><br><i>-Aantal verificaties bij de actualisering van fiches van vzw's</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10.077 publicaties<br>556 gegevens<br>779 verificaties                                                                                                 | 6.584 publicaties<br>360 gegevens<br>784 verificaties                                                  |
| <b>Overlegplatforms, coördinaties, symposia</b><br><i>-Lokale sociale coördinaties (LSC)</i><br><i>-Adviesraden (AR)</i><br><i>-Andere netwerken</i><br><i>-Symposia</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4 LSC: 18 vergaderingen<br>5 AR: 9 vergaderingen<br>13 symposia                                                                                        | 4 LSC: 16 vergaderingen<br>4 AR: 14 vergaderingen<br>4 netwerken: 22 vergader.<br>16 symposia          |
| <b>Nieuwsbrieven, gespecialiseerde tijdschriften en repertoria</b><br><i>-Gelezen nieuwsbrieven</i><br><i>-Gelezen tijdschriften</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 102 nieuwsbrieven<br>106 tijdschriften                                                                                                                 | 96 nieuwsbrieven<br>126 tijdschriften                                                                  |
| <b>Rechtstreekse contacten met organisaties en opzoeken op hun sites</b><br><i>-Mails</i><br><i>-Telefooncontacten</i><br><i>-Vragen voor wijzigingen via de site verwerkt</i><br><i>-Informatie opgezocht op de sites van de organisaties voor</i>                                                                                                                                                                                                                                                           | 1215 mails<br>756 contacten<br>122 vragen<br>1082 fiches                                                                                               | 1576 mails<br>983 contacten<br>74 vragen<br>1521 fiches                                                |
| <b>Verwerking en standaardisering van de informatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                                                                                                        |
| <b>Opmaak van fiches en invoer</b><br><b><u>Totaal in back- en frontoffice</u></b><br><i>-Fiches in interne database</i><br><i>-Fiches op de site</i><br><br><b><u>Aangemaakt of gewijzigd</u></b><br><i>-Fiches aangemaakt of geactualiseerd en op site</i><br><i>-Fiches aangemaakt of gewijzigd maar niet klaar</i><br><i>-Fiches aangemaakt of gewijzigd die in de interne database blijven</i><br><i>-Gedeeltelijke wijzigingen voor groepen van fiches</i><br><br><b><u>Vertaling van de fiches</u></b> | 4626 fiches<br>3858 fiches<br><br>1082 fiches (28%)<br>61 fiches<br>248 fiches<br>1.142 fiches (29,6%)<br><i>(vb.: coörd XY, mails)</i><br>1082 fiches | 3820 fiches<br><br>1521 fiches (39,8%)<br>64 fiches<br>116 fiches<br>592 fiches (15,5%)<br>1521 fiches |
| <b>Ordening van de informatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                        |                                                                                                        |
| <b>Denkoefening tussen themareferenten</b><br><i>Werkvergaderingen</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 35 vergaderingen                                                                                                                                       | 33 vergaderingen                                                                                       |
| <b>Boomstructuur en indexering</b><br><b><u>Totaal op de site</u></b><br><i>-Sectoren</i><br><i>-Categorieën</i><br><i>-Definities</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 20 sectoren <sup>28</sup><br>640 categorieën<br>388 definities                                                                                         | 20 sectoren<br>623 categorieën<br>382 definities                                                       |

<sup>28</sup> In 2017 telde de site 20 sectoren. De laatste sector werd begin 2018 toegevoegd.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Werden aangemaakt</u><br>-Categorieën<br>-Definities<br>-Trefwoorden<br><br><u>Werden gewijzigd</u><br>-Categorieën<br>-Definities<br>-Trefwoorden<br><br><u>Werden verwijderd</u><br>-Categorieën<br>-Definities<br><br><i>Aantal geïndexeerde fiches</i><br><br><b>Vertalingen</b>                                                                            | <u>van 31/07/17 tot 31/12/17</u><br><b>35</b> categorieën<br><b>31</b> definities<br><b>20</b> Nl en <b>4</b> Fr<br><br><b>6</b> categorieën<br><b>59</b> definities<br><b>25</b> Nl en <b>35</b> Fr<br><br><b>20</b> categorieën<br><b>3</b> definities<br><br><b>1082</b> fiches<br><br><b>41</b> categorieën<br><b>90</b> definities | <u>in 1 jaar</u><br><br><b>23</b> categorieën<br><b>31</b> definities<br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>22</b> categorieën<br><br><br><b>1521</b> fiches                                        |
| <b>Overdracht van de informatie en de expertise</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Raadpleging site</b><br>-Sessies<br>-Gebruikers<br>-Belgische gebruikers<br>-Bekeken pagina's<br>-Gemiddelde duur                                                                                                                                                                                                                                               | <b>320.228</b> sessies<br><b>217.044</b> gebruikers<br><b>92,7%</b> in België<br><b>402.257</b> bekeken pagina's<br><b>1,08</b> min                                                                                                                                                                                                     | <b>400.677</b> sessies<br><b>277.098</b> gebruikers<br><b>94,7%</b> in België<br><b>501.009</b> bekeken pagina's<br><b>1,07</b> min                                                                 |
| <b>Vragen aan Sobru Consult</b><br>-Totaal aantal vragen waaronder:<br><br>-vragen naar adressen<br><br>-ondersteuning netwerking of mailing<br>-sociale kaarten<br>-ondersteuning studie of andere expertise<br><br>-vragen die expertise en tijdsinvestering vergen om te beantwoorden<br><br>-deelname aan werkvergadering in het kader van vragen van partners | <b>63</b> vragen<br><br><b>28</b> vragen naar adressen<br><br><b>10</b> vragen<br><b>8</b> sociale kaarten<br><b>12</b> ondersteuning<br><br>1/2 d of + werk: <b>7,9%</b><br>1 d of + werk: <b>17,4%</b><br><br><b>10</b> partners: <b>41</b> vergaderingen                                                                             | <b>80</b> vragen<br><br><b>23</b> vragen naar adressen<br><b>6</b> vragen<br><b>20</b> sociale kaarten<br><b>23</b> ondersteuning<br><br>1/2 d of + werk: <b>26,3%</b><br>1 d of + werk: <b>15%</b> |
| <b>Communicatie en promotie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |
| -Presentaties en demonstraties site<br><br>-Communiqué via mail<br>-Communicatiemateriaal                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>9</b> indiv. presentaties<br><b>6</b> begeleidingen bij gebruik<br><br><b>1</b> communiqué verstuurd naar 10.000 mails<br>Aanmaak 1 brochure, 1 roll-up, post-its                                                                                                                                                                    | <b>7</b> indiv. presentaties<br><b>5</b> begeleidingen bij gebruik                                                                                                                                  |

## 6. BRUDOC: activiteitenindicatoren 2017

### 6.1. *Stand van de verrichtingen op de collecties*<sup>29</sup>

- 17816 (16.490) bibliografische beschrijvingen
- 8050 (7.752) artikels
- 2398 (2.234) tijdschriftnummers
- 7183 (6.291) monografieën
- 215 (213) actieve of niet-actieve abonnementen, waarvan 106 actieve.
  
- 10585 (9.768) bibliografische beschrijvingen in het Frans (59 %)
- 7372 (6.850) bibliografische beschrijvingen in het Nederlands (41 %)
  
- 2875 (2.361) digitale documenten (16 %)
- 14807 (14.048) gedrukte documenten (84 %)
- 2789 hybride dragers (papieren documenten vergezeld van een hyperlink of een digitaal bestand)

### 6.2. *Groei*

In 2017 catalogiseerde de dienst 1326 nieuwe inschrijvingen waaronder:

- 272 artikels
- 188 tijdschriftnummers
- 842 documenten (boeken, verslagen, enz.)
- 7 abonnementen
- 716 digitale documenten (584 hyperlinks, 129 pdf's)
- 12 video's
- 15 audiodocumenten
- 726 gedrukte teksten
  
- 865 documenten in het Frans
- 453 documenten in het Nederlands

De dienst heeft ook 12.108 (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.

Al deze cijfers houden geen rekening met de geschrapte inschrijvingen, waarvan het aantal onbepaald is.

De groei van 2017 vertegenwoordigt dus minstens **8 % van de collecties**.

---

<sup>29</sup>De cijfers tussen haakjes zijn deze van 2016.

### *6.3. Statistieken van de online raadplegingen: spectaculaire stijging*

2873 mensen bezochten 14.184 pagina's. Gemiddeld blijven zij 3,18 minuten op de site en raadplegen zij 3,69 pagina's.

Deze cijfers tonen aan dat het aantal raadplegingen van de site spectaculair gestegen is:

+ 148 % voor het aantal gebruikers

+ 177 % voor het aantal pageviews

2017 is ook het jaar waarin de taalverdeling wordt omgekeerd: wij hebben een meerderheid van Nederlandstaligen (50,37 %) gevolgd door Franstaligen (38,97) en ten slotte minder dan 10 % Engelstaligen.

412 mensen (14 %) raadpleegden Brudoc op mobiele toestellen.

Goed nieuws, het reboundpercentage is gedaald tot 49,39 % (-80 %). Dit kan te wijten zijn aan het onderbrengen van de digitale documenten op Brudoc.be, hun aantal wordt alsmaar groter.

De aanwezigheid op de sociale netwerken die gepland is voor 2018/2019 zal deze resultaten nog een boost geven.



### *6.4. Abonnement op Brudoc News: homeopathische daling*

**120** Franstalige abonnees (+2) en **40** Nederlandstalige abonnees (+4) ontvingen een elektronische versie in hun mailbox **10** nummers van de nieuwsbrief Brudoc News.



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.

De nieuwsbrieven met de volgende thema's werden geconfigureerd en maandelijks verzonden:

- Sinds juli 2017:
  - Personen met een handicap, een abonnee (6 nieuwsbrieven)
  - Dader, een abonnee (6 nieuwsbrieven)
  - Insertion professionnelle, formation, emploi, chômage: 10 abonnees (7 nieuwsbrieven)
- Sinds april:
  - Petite enfance: (6 nieuwsbrieven) en 10 abonnees
  - Aide sociale publique et privée: (8 nieuwsbrieven) en 13 abonnees
- Sinds maart: Informèle (6 nieuwsbrieven in FR en NL) en 10 abonnees

Geconfigureerd in 2016

- Auteurs de faits punissables, 7 keer verstuurd naar 11 abonnees
- Aide à la jeunesse, 7 keer verstuurd naar 18 abonnees
- Sans-abrisme, 7 keer verstuurd naar 16 abonnees
- Thuislozen naar één abonnee (4 nieuwsbrieven)
- Handicap, 10 keer verstuurd naar 11 abonnees
- Seniors, 10 keer verstuurd naar 11 abonnees

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 aanwezigheid op de sociale netwerken die gepland is voor 2018/2019 zal deze resultaten nog een boost geven.

## ***6.5. Documentatie-aanvragen: daalt permanent***

In 2017 werden **82 aanvragen** geregistreerd (ter vergelijking, in 2016 waren dit er nog **110**, dit betekent een daling van 25 % op twee jaar tijd. Indien men teruggaat naar 2014, dan waren er nog 286; dat is een daling van -71 %)

### **- Statuut van de gebruikers/lezers/aanvragers**

|               |           |        |
|---------------|-----------|--------|
| Professioneel | <b>30</b> | 36.6 % |
| Overheid      | <b>1</b>  | 1.2 %  |
| Student       | <b>46</b> | 56.1 % |
| Particulier   | <b>4</b>  | 7 %    |

#### - Tijd besteed om de aanvragen te beantwoorden

|                  |    |        |
|------------------|----|--------|
| Max 15 min       | 43 | 52.4 % |
| Ongeveer 30 min  | 24 | 29.3 % |
| Ongeveer 60 min  | 5  | 6.1 %  |
| Ongeveer 120 min | 6  | 7.3 %  |
| 3 uur of meer    | 3  | 3.7 %  |
| Meer dan een dag | 1  | 1.2 %  |

#### - Oorsprong van de aanvragen

|                |    |        |
|----------------|----|--------|
| Telefoon       | 25 | 30.5 % |
| Info-cdcs-cmdc | 10 | 12.2 % |
| Info-brudoc    | 5  | 6.1 %  |
| Andere mail    | 19 | 23.2 % |
| Hospichild     | 0  | 0 %    |
| Ter plaatse    | 18 | 22 %   |
| Extern         | 5  | 6 %    |

### *6.6. Wat moeten we hiervan denken?*

Deze cijfers zijn noch verontrustend, noch uitzonderlijk. Brudoc, het documentatiecentrum van social.brussels volgt de algemene wereldwijde tendens die bestaat in een daling van de rechtstreekse aanvragen bij documentalist(en).

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 cijfers tonen aan dat er een spectaculaire stijging is van de raadplegingen online, wat erop wijst dat de zaken aan het veranderen zijn. Wat de abonnementen op de nieuwsbrieven betreft, de stagnatie houdt duidelijk verband met de halftijdse functie van de coördinatrice van de dienst gedurende meer dan vier maanden. Minder contacten in de documentatiewereld, in scholen, op colloquia, ... allemaal gelegenheden waar de coördinatrice nieuwe abonnees kon werven.

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. Reflectie en projecten voor de komende jaren.

## 7. Bijlage : Smart.brussels – Witboek 2014-2019



### 7.1. *Woord vooraf*

Binnenkort breekt een nieuwe legislatuur aan voor ons gewest. Een cruciaal of zelfs historisch moment, want de zesde staatshervorming verschuift het zwaartepunt van het Belgische bestuur definitief naar de deelstaten.

De komende vijf jaar moet het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het verschil maken, zijn troeven inzetten, maar ook zijn zwakke punten bijsturen. Onze burgers, onze ondernemingen en onze overheidsdiensten verwachten een doelmatig bestuur van hun gewest. En omdat ook de internationale concurrentie blijft toenemen, kan ons gewest niet simpelweg op zijn statuut van hoofdstad van Europa rekenen om zichzelf op de wereldkaart te zetten.

Om zijn plaats tussen de welvarende en duurzame metropolen te verdienen, moet het Brussels gewest de handschoen van de innovatie en creativiteit opnemen. Anders gezegd: de technologie inschakelen als hefboom voor de menselijke, economische en ecologische ontwikkeling. **Want in de informatie- en communicatietechnologie (ICT) liggen de oplossingen voor een duurzame ontwikkeling van de steden. Dat is wat steeds meer steden (ook steden waarvan we dat niet meteen zouden verwachten) begrepen hebben: ze ontwikkelden hun stadsproject naar het model van de smart city.**

De slimme stad maakt gebruik van ICT - voor telecomnetwerken dan wel data centers of diensten en toepassingen - om haar functies op het gebied van mobiliteit, veiligheid, huisvesting, onderwijs, tewerkstelling, gezondheid en cultuur optimaal in te vullen. Kortom, om iedereen een stimulerend leef- en activiteitenkader aan te bieden.

Graag zouden wij u willen uitnodigen om mee in dit project te stappen. Uiteraard kan smart.brussels de oplossingen van andere steden niet slaafs overnemen zonder echte strategie. Net dat is de bedoeling van dit Witboek: we hebben een smart strategie op ons niveau uitgewerkt, een strategie die in de realiteit en de mogelijkheden van ons gewest verankerd zit.

**Met de steun van de volgende regering staat het CIBG klaar om 4 uitdagingen aan te gaan: Brussel uitbouwen tot een verbonden, duurzaam, open en veilig gewest.** De oplossingen die we in dit Witboek schetsen zijn realistisch. Zij zullen bijdragen tot een hogere leefkwaliteit en de digitale omschakeling afronden. Op het vlak van ICT start het Brussels gewest immers niet van nul, integendeel. Aan de hand van prestatieindicatoren hebben we gemeten waar we vandaag precies staan, en jaar na jaar zullen we meedelen hoe die indicatoren evolueren.

Dat is een unieke en nieuwe aanpak in en voor ons gewest. Een aanpak in het teken van transparantie en samenwerking. We zijn ervan overtuigd dat het nuttig is om die aanpak uit te breiden tot buiten het CIBG, naar de andere spelers die al meewerken aan onze slimme stad. Graag nodigen we de Brusselse gemeenschap, in de breedste zin van het woord, uit om samen aan een nog ruimere smart visie voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te werken.

Hervé Feuillien  
Directeur generaal

Robert Herzele  
Adjunct-Directeur-generaal

## *7.2. Van een stad uit het verleden naar de Smart City van de 21ste eeuw*

De stad is het epicentrum van de uitdagingen van de 21ste eeuw, of het nu gaat om bevolking dan wel om welvaart, mobiliteit, duurzaamheid, veiligheid... Tegelijk krijgt de stad af te rekenen met de economische en sociale crisis die hier het duidelijkst voelbaar is. De oplossing voor dit vraagstuk kan niet om ICT heen: de stad van de 21ste eeuw zal een smart city zijn, een stad die de nieuwe technologieën inschakelt om te evolueren, of ze zal haar bestaansrecht verliezen.

### **7.2.1. Een nieuw tijdperk voor de stad**

Tegen 2050 zou ongeveer 70% van de wereldbevolking in de stad wonen<sup>30</sup>, tegenover 50% in het jaar 2000. Hoewel die toename van de stadsbevolking vooral in de opkomende megapolen van Azië en Afrika zal spelen, zullen we die toename ook binnen de steden van ons eigen land ervaren.

In België heeft de uitbreiding van de bebouwing naar het platteland zijn grenzen bereikt. Zo'n 80% onder ons woont al in de stad of voorstad. Onze politieke leiders bezinnen zich dan ook over een betere invulling van die begrensde ruimte.

---

<sup>30</sup> Bron: UNO-Habitat, State of the world's cities, Rapport 2008/2009

## De stad (her)bedenken: een gezamenlijke denkoefening



Toen de plannen voor het Gewestelijk Plan voor Duurzame Ontwikkeling, goedgekeurd in september 2013, werden ontvouwd, benadrukte toenmalig minister-president Charles Picqué: « Op vele vlakken volgt het Gewest dezelfde evolutie als de grote metropolen... spanningsvelden van de hedendaagse maatschappij... sterkhouders voor de toekomst want op die innoverende gebieden wordt de toekomst opgebouwd.<sup>31</sup> »



In het Waals gewest staat het model van de vrijstaande woning ter discussie. De Waalse regering heeft zich voor haar ruimtelijke ordening van de 21ste eeuw voorgenomen om « de stadsuitdeining in te dammen ». Meer concreet wil ze « de bebouwing langs de invalswegen naar steden en dorpen afremmen om nieuwe woningen in de centrale gebieden in de steden en dorpen te stimuleren <sup>32</sup>».

Ook het nieuwe kader dat de Vlaamse regering voor haar ruimtelijke ordening voorbereidt, luidt het einde in van de vrijstaande, afgeschermdde woning als ideaalbeeld. Ze baseert zich daarvoor op een vaststelling die al in 2005 werd genoteerd: « Stedelijkheid is de conditie van deze eeuw. Steden zijn de knooppunten voor sociale en politieke wederopbouw<sup>33</sup> »



### 7.2.2. Een te zware lotsbestemming ?

De stad is per definitie een schepping van de mens. Ze werd opgetrokken in de buurt van natuurlijke hulpbronnen of activiteitspolen zoals industrie of universiteiten of op strategische verbindingpunten als kader voor uitwisselingen op economisch, intellectueel, sociaal en ander gebied.

De stad vervult bepaalde essentiële functies: ze moet zowel haar inwoners als haar bezoekers mobiliteit, veiligheid, huisvesting, onderwijs, tewerkstelling, gezondheidszorg en nog andere diensten verlenen. De stad vormt een sociaal-culturele ruimte: deze functies krijgen pas hun betekenis wanneer ze, al was het maar gedeeltelijk, een vorm aannemen die de burgers willen

<sup>31</sup> Bron: Uiteenzetting van de minister-president van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Gewestelijk Plan voor Duurzame Ontwikkeling, Samenvatting - Stand van zaken in voorbereiding op de prospectieve workshops voor het GPDO, april 2011, [http://charlespicque.info/web/wp-content/uploads/2011/04/PRDD\\_Synthese\\_FR.pdf](http://charlespicque.info/web/wp-content/uploads/2011/04/PRDD_Synthese_FR.pdf) (in het Frans), geraadpleegd op 2 december 2013.

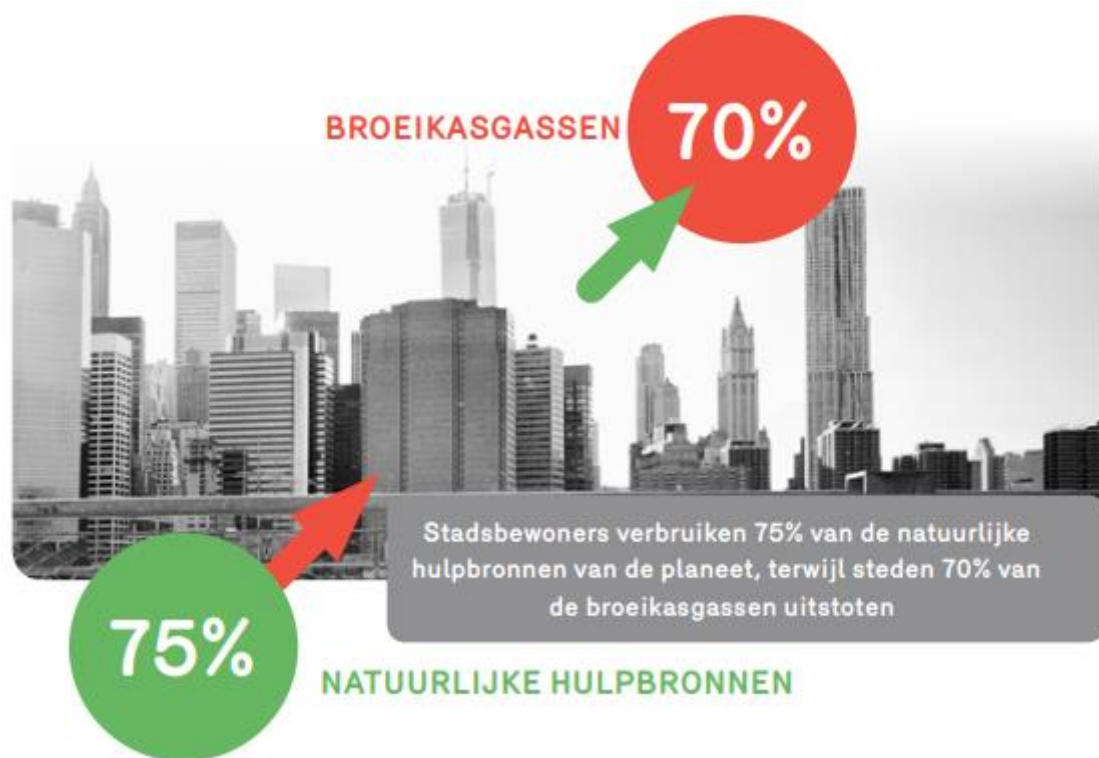
<sup>32</sup> Bron: Waalse regering, kabinet van de minister van Leefmilieu, Ruimtelijke Ordening en Mobiliteit, «Schéma de développement de l'espace régional - Propositions d'objectifs», juni 2012. De Franstalige versie kunt u downloaden op <http://henry.wallonie.be/SDER>.

<sup>33</sup> Bron: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Agentschap voor Binnenlands Bestuur, Witboek. De eeuw van de stad. Over stadsrepublieken en rastersteden, maart 2005. Te downloaden op: <http://www.vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/de-eeuw-van-de-stad-over-stadsrepublieken-en-rastersteden-witboek>.

accepteren. Is dat niet het geval, dan zal de bevolking de stad zelf naar haar hand zetten. Want uiteindelijk is de stad ook de smeltkroes van onze beschavingen: nergens anders is creatie zo sterk aanwezig.

Toch is de stad tegelijk ook de verzamelplaats van de problemen, ‘mislukkingen’ volgens sommigen, van onze maatschappij. Dat geldt zeker voor de sociale ongelijkheid die op uiteenlopende gebieden aan de oppervlakte komt, zoals in het onderwijs, de gezondheidszorg, de tewerkstelling... Tegelijk zijn stedelijke gebieden nagenoeg volledig afhankelijk van de ‘buitenwereld’ voor hun bevoorrading van water, energie, voeding...

De ecologische problemen drijven de stad dan ook naar een duurzame ontwikkeling, terwijl de financiële, sociale en economische crisis net in de stad het duidelijkst voelbaar is. Een lotsbestemming die uiteindelijk te zwaar weegt voor de stad ?



Het programma UN-Habitat, dat als observatorium voor de stad fungeert, spreekt dat met klem tegen: « *De steden kunnen wereldwijd een antwoord bieden op de crisis, op voorwaarde dat we een betere uitgangspositie creëren om de uitdagingen van onze tijd aan te gaan, de middelen te optimaliseren en de toekomstkansen te benutten. Zo moet een ‘goede’ stad er in de 21ste eeuw uitzien. Een stad gericht op mensen die zowel de tastbare als meer immateriële aspecten van welvaart kan integreren en die de ondoelmatige en niet-duurzame vormen en functies van de vorige eeuw kan ombuigen*<sup>34</sup> ».

<sup>34</sup> United Nations Human Settlements Programme (UN-HABITAT), State of the world's cities 2012/2013 - prosperity of cities, 2012. Beschikbaar op [www.unhabitat.org](http://www.unhabitat.org).

### 7.2.3. Wat als de stad slim(mer) werd ?

Het begrip ‘slimme stad’, of smart city, is de jongste jaren ontstaan uit de rol die de ICT kan spelen om de stedelijke vraagstukken op te lossen. Maar wat betekent het precies? Een CO<sub>2</sub> -vrije stad, een verbonden stad, een doelmatige stad...: de ‘slimme stad’ is een vlag die vele ladingen dekt. Toch kunnen we het concept samenvatten vanuit twee invalshoeken: die van de doelstellingen en die van de middelen.

- **Bekeken vanuit de invalshoek van de doelstellingen**, wordt de stad geconfronteerd met de uitdagingen van deze eeuw met betrekking tot de duurzame ontwikkeling (de stad die haar functies als woonplaats, verbindingsknooppunt, economische pool enz. met elkaar en met het milieu weet te verzoenen) en inclusie (ze moet de sociale kloof op het vlak van onderwijs, gezondheidszorg, veiligheid enz. dichten om haar welvaart en leefkwaliteit in stand te houden en naar al haar inwoners uit te breiden).
- **Alle middelen die moeten worden ingezet om de doelstellingen van de slimme stad te realiseren**, hebben één gemene deler: ze moeten de functies van de stad vooral doelmatiger maken. In dat kader moeten lokale maatregelen voor een bepaald gebouw of een bepaalde wijk hand in hand gaan met een meer algemeen beleid voor stedenbouw, mobiliteit, veiligheid, milieu, energiebesparingen... Waarbij we ook de manier van besturen niet over het hoofd mogen zien.

In een smart city speelt de ICT een centrale rol om de doelstellingen van de stedelijke ontwikkeling te verwezenlijken. De mate waarin ICT in de stadsfuncties geïntegreerd is, wordt soms zelfs gezien als een maatstaf die de slimme steden van de andere onderscheidt.

Dat is ook de mening van de auteurs van het witboek Smart Cities Applications and Requirements: *« het concept van de smart cities wordt steeds belangrijker als een manier om ICT-gegenereerde diensten en toepassingen beschikbaar te stellen voor de burgers, ondernemingen en besturen van de stad »*<sup>35</sup>.

De Europese Commissie sluit zich daarbij aan. In juli 2012 lanceerde ze het Europese Innovatiepartnerschap voor slimme steden en gemeenschappen. *« Intelligente technologieën toegepast op de stadsomgeving kunnen significant bijdragen tot de duurzame ontwikkeling van de Europese steden »*<sup>36</sup>. In dat partnership worden de energie-, vervoer en ICT-sectoren uitgenodigd om met de steden samen te werken en tegemoet te komen aan de behoeften van de burgers: *« Innoverende, geïntegreerde en doelmatige technologieën kunnen worden ontwikkeld [...] waarbij de steden een centrale rol spelen in de innovatie. »* Een achterliggende gedachte van dit partnerschap is dat de groeistrategie Europa 2020<sup>37</sup> een uitweg uit de economische en financiële crisis kan zijn.

<sup>35</sup> Net!Works European Technology Platform, Smart Cities Applications and Requirements, White Paper, mei 2011. Beschikbaar op de site [www.networks-etp.eu](http://www.networks-etp.eu), onder de rubriek «Publications»

<sup>36</sup> Europese Commissie, Europese Innovatiepartnerschap voor slimme steden en gemeenschappen Brussel, 10 juli 2012, te halen op het volgende adres (in het Engels) [http://ec.europa.eu/energy/technology/initiatives/doc/2012\\_4701\\_smart\\_cities\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/energy/technology/initiatives/doc/2012_4701_smart_cities_en.pdf)

<sup>37</sup> De Digitale Strategie, aangenomen in 2010, is een van de pijlers in het groeibeleid van de Europese Commissie, beter bekend onder de naam Strategie Europa 2020. U vindt de tekst op de portaal-site «Samenvattingen van de EU-wetgeving» op [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/si0016\\_nl.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0016_nl.htm)

## 7.2.4. Het slimme model en de belangen van de stad

Wereldwijd zien we dat het smart city-model zijn opmars maakt dankzij technologieën die hoofdzakelijk 6 thema's omspannen. **Intelligentie toegepast op de stad :**

- A. ONDERWIJS, FORMING, TEWERKSTELLING :** Bevordering van onderwijs en levenslang leren door de ICT niet alleen vanuit een functionele invalshoek in te zetten (IT-materiaal, telecom, platformen voor afstandsonderwijs of zelfstudie), maar ook te focussen op de aan te leren basisvaardigheden (gebruik van software, programmeringsbeginselen).
- B. MOBILITEIT :** Real time informatie over de verkeersmiddelen (openbaar vervoer, gedeelde fietsen of auto's...) en over het gebruik van de wegen en infrastructuur (zoals de parkeerplaatsen) doorsturen en gebruiken, maar ook interactie tussen de vervoermiddelen en elementen van het stadsmeubilair.
- C. ENERGIE, WATER, AFVAL... :** Smart grids of slimme distributienetten opzetten die, dankzij ICT-middelen zoals slimme meters op afstand (smart meters), mogelijkheden bieden om de productie, werking en distributie aan te passen volgens de real time informatie over het verbruik (in een woning, in een bedrijf...) of over de behoeften (bijv. straatverlichting die zich aanpast aan de vraag).
- D. VEILIGHEID :** Toezicht op risicosituaties voor de bevolking via het doorsturen en delen van informatie van camera's, rook- of ontploffingsmelders, automatische noodsignalen (bijv. aan boord van voertuigen) voor alarmmeldingen en om de hulpdiensten efficiënter te laten ingrijpen.
- E. GEZONDHEID :** Teleconsult-, telemeting- en telediagnosemiddelen invoeren om de steden te helpen hun gezondheidsuitdagingen aan te pakken (vergrijzing, toename van chronische ziekten door verontreiniging). Deze middelen moeten de burgers (vooral senioren) ook helpen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen, als alternatief voor de dure opvang in zwaardere infrastructuur.
- F. OVERHEIDSDIENSTEN :** Het bestuur meer op de gebruikers afstemmen dankzij een relatie die is toegesneden op het profiel (burger, bezoeker, ondernemer, student...) en de context van de vraag (energiepremie, innovatiesubsidie, studiebeurs...).

Gegevens delen tussen de besturen onderling (integratie van authentieke bronnen) en met de 'buitenwereld' (Open Data).

Crowdsourcing inschakelen om het toepassingsveld van de informatieproductie uit te breiden tot de gebruiker en nieuwe communicatiekanalen aan te bieden, meer bepaald om problemen in de stad te melden: beschadigde uitrusting of wegen, zoals met de toepassing Fix My Street.

### 7.2.5. Vier slimme markers : virtualisering, mobiliteit, real time en interconnectiviteit

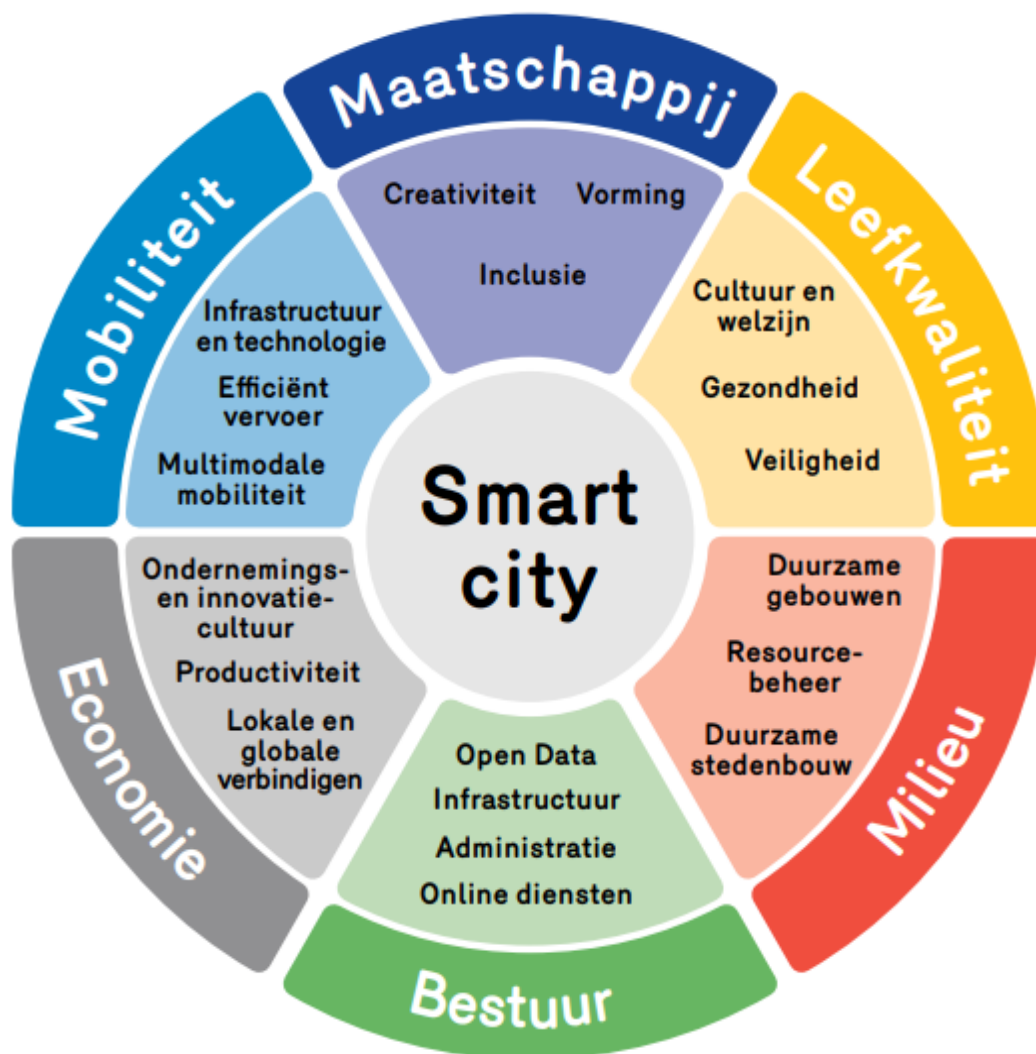
Een smart city mobiliseert heel wat technologieën, processen en concepten. Al die elementen worden gekenmerkt door hun verhouding tot de informatie: elk gegeven over het stadsmetabolisme wordt een grondstof die kan worden verwerkt tot krachtige, gebruikersgerichte diensten.



Vier markers typeren het ecosysteem van de gegevens in een slimme stad :

- **virtualisering:** in een smart city is nagenoeg elk stukje informatie over de stad, haar diensten, uitrustingen, inwoners, bedrijven... beschikbaar in immateriële vorm volgens het Open-Datamodel, tenminste wanneer het om openbare, niet-gevoelige informatie gaat ;
- **interconnectiviteit:** een slimme stad leeft in het tijdperk van het multidimensionale Internet, het Internet of everything, dat zowel mensen als voorwerpen met elkaar verbindt om geanalyseerde, gecompileerde gegevens te produceren en te delen via processen die een meerwaarde opleveren ;
- **mobiliteit:** via smartphones, binnenkort gevolgd door slimme horloges en brillen, stelt de slimme stad haar gegevens en diensten beschikbaar overal waar mobiele netwerken toegankelijk zijn, en dat met een comfort en snelheid die dankzij 4G even goed of zelfs beter zijn dan met een breedbandverbinding op het Internet ;
- **real time:** in een slimme stad worden de diensten gecontextualiseerd volgens de tijd en plaats waar ze gebruikt worden, om een sterk persoonlijke service te leveren.

Van die vier markers is de interconnectiviteit ongetwijfeld de belangrijkste, omdat zij breekt met de gecompartmenteerde werking van gegevensen dienstenoperatoren, ongeacht of dat nu bedrijven of besturen zijn. Dat is de conditio sine qua non voor de realisatie van een gebruikersgericht dienstenmodel dat de centrale spil is voor de meerwaarde van een slimme stad.



Het smart city Wheel van Boyd Cohen vat de uiteenlopende indicatoren en doelstellingen samen waarmee een slimme strategie rekening moet houden

De « Smart.brussels – Witboek 2014-2019 » van het CIBG is bereikbaar op :

[https://cibg.brussels/nl/nieuws\\_publicaties/publicaties-1/witboeken-1/witboek-2014-2019](https://cibg.brussels/nl/nieuws_publicaties/publicaties-1/witboeken-1/witboek-2014-2019)

## Contactinformatie

---



Verenigingstraat, 15  
1000 Brussel  
**Tel** 02/511.08.00  
**Fax** 02/512.25.44  
[www.cmdc-cdcs.be](http://www.cmdc-cdcs.be)  
[info@cmdc-cdcs.be](mailto:info@cmdc-cdcs.be)

## Basisopdrachten

---



<https://sociaal.brussels>  
02/511.08.00



[www.brudoc.be](http://www.brudoc.be)  
02/639.60.25

## Specifieke opdrachten

---



[www.hospichild.be](http://www.hospichild.be)  
02/639.60.29

Zie autonoom  
activiteitenverslag