

Jaarverslag

2014

"De beter dan verwachte cijfers op de resultatenrekening van 2014 mogen de nog steeds broze financiële situatie niet verdoezelen. We moeten voorzichtig blijven en ten minste tot de volgende legislatuur inspanningen blijven leveren om een duurzame consolidatie te bereiken".

Marc Thommes, voorzitter van het CDCS-CMDC

Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie - vzw

Tel 02/511.08.00
Fax 02/512.25.44

Louizalaan 183
1050 - Bruxelles

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

Inhoudsopgave

Woord vooraf	3
Woord vooraf van de voorzitter, de medevoorzitter en de directrice	3
Het CMDC-CDCS: missie, uitdaging, principes	5
 Algemeen overzicht	 7
Markante en structurerende feiten	7
Gevolgen van de personeelsbeperking	11
Actieplan 2014: evaluatie van de vooruitgang	12
Opmerkelijke productiefactoren	23
Markante financiële feiten	27
Vooruitzichten	28
 Financiële gegevens	 29
Financiële resultaten	29
Balans	30
Resultatenrekening	32
 Bijlagen	 35
Gewestelijke Memorandum 2014-2019	36
Activiteitenindicatoren 2014	42
 Contactgegevens	 64

Woord vooraf

Woord vooraf van de voorzitter, de medevoorzitter en de directrice

Gezien de crisis waarmee het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie gedurende de legislatuur 2009-2014 te maken kreeg met als dieptepunt het risico op een faillissement/sluiting in december 2012 en eind 2013, was het helemaal niet zeker dat we dit voorwoord van het jaarverslag 2014 konden schrijven.

De voldoening is evenredig aan de omvang van de strijd. De heropleving is het echte resultaat van een gezamenlijke actie zonder dewelke niets mogelijk was geweest: de werknemers en hun zeer constructieve vakbondsafvaardiging, de directrice die de voorrang gaf aan sociale vrede, de raad van bestuur die pal achter haar voorzitter en medevoorzitter die de werknemers steunde, stond, geëngageerde Brusselse parlementsleden, partners uit het verenigingsleven, een solidaire financiële instelling en ten slotte gesensibiliseerde beleidsvoerders.

Deze strijd heeft sporen nagelaten. Het CMDC-CDCS is niet meer helemaal zoals vroeger; de gezamenlijke strijd voor het voortbestaan heeft intern een gedeelde cultuur van veerkracht doen ontstaan.

Vandaag is het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie een gezonde instelling, met een duidelijke kernopdracht erkend door zowel de politieke overheden als de professionelen in de welzijns- en gezondheidssector.

In deze constellatie kan het Centrum zijn toekomst uitstippelen en daarbij tijdens de legislatuur 2014-2019 voorrang geven aan de versteviging van de organisatie in een geconcentreerde beleidsvisie.

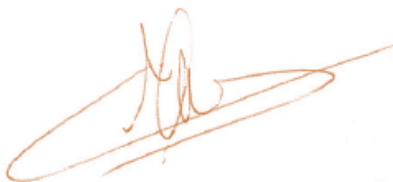
De opportuniteit die zich met de 6^e staatshervorming aandient om het zorgmodel in Brussel te herzien geeft aan de informatieopdracht van het CMDC-CDCS een actuele invulling bij de ondersteuning van de lokale en transversale aanpak van een geïntegreerd systeem dat patiënt- en gebruikersgericht is en dat stap voor stap lijkt overwogen te worden.

Ondanks de stress teweegebracht door de schok van de organisationele herstructurering (verlies van gewaardeerde en bekwame collega's) en het financiële herstel (besparingen en verlies van voordelen) heeft het team van het CMDC-CDCS 80% van de in het ontwikkelingsplan 2014 voorziene acties uitgevoerd. U kunt dit uitvoerig lezen op de volgende bladzijden.

Het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie heeft als instelling de verschillende staatshervormingen meegemaakt en voer gedurende dertig jaar op een oceaan van onzekerheid en sluimerende conflicten. Dankzij de nieuwe technologieën kreeg de kernactiviteit van informatiegaring over het welzijns- en gezondheidsaanbod de buitengewone kans een belangrijke rol te vervullen in het Brussels Gewest van morgen en overmorgen.



Marc Thommes
Voorzitter



Dirk D'Haenens
Medevoorzitter



Solveig Pahud
Directrice

Het CMDC-CDCS: missie, uitdaging, principes

Algemene missie

De algemene missie bestaat erin gegevens in te zamelen, de gegevens te verwerken tot informatie, de informatie te verspreiden via alle soorten dragers, de informatieoverdracht te verzekeren en tot slot expertise en kennis over het dienstenaanbod van de Brusselse welzijns- en gezondheidssector te ontwikkelen en ter beschikking te stellen.

In het raam van deze algemene missie belast de overheid het CMDC-CDCS sinds meerdere jaren met drie specifieke opdrachten:

- ✓ De 2 eerste zijn structurele opdrachten
 - de BRU-projecten die de kernactiviteit vormen: SOCIAAL BRUSSEL ONLINE dat onlosmakelijk verbonden is met het complementaire BRUDOC,
 - HOSPICHILD, site en netwerk met niet-medische informatie voor ouders van gehospitaliseerde kinderen.
- ✓ De derde specifieke opdracht is aanvullend en gericht¹ en is het voorwerp van bestellingen door de Brusselse regering en colleges op basis van eveneens specifieke betoelagingen. Het betreft een specifieke opdracht ter ondersteuning van het welzijns- en gezondheidsbeleid ontwikkeld in het gewest.

Uitdaging

Bijdragen tot een betere toegang naar het aanbod van sociale diensten en gezondheidsdiensten voor alle Brusselaars in een context van stedelijke verdichting en superdiversiteit.

De site www.sociaalbrussel.be onmisbaar maken voor alle professionelen die op de een of andere manier betrokken zijn bij de sociale cohesie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in een verdere toekomst fungeren als data provider voor de

¹ Deze opdracht is voorlopig opgeschort en kan slechts heropgestart worden in het kader van een bijkomende financiering en een welomschreven lastenboek.

professionele gebruikers uit alle sectoren die zouden kunnen 'putten' uit de ingezamelde, gevalideerde en geordende gevens van het CMDC-CDCS om innoverende en gerichte projecten ter ondersteuning van het welzijns- en gezondheidsbeleid uit te voeren

Principes

Van openbare & bicommunautaire dienst...

Gelijkheid en universaliteit - Continuïteit - Kosteloosheid – Onpartijdigheid

...En van goed bestuur

- ✓ Transparantie en communicatie: toegankelijk, leesbaar en verstaanbaar voor het volledige publiek;
- ✓ Doeltreffendheid en efficiency: de beschikbare middelen optimaal inzetten en kostenanalyse van de activiteiten.

"De rust (en de rekeningen) na de storm"

Algemeen overzicht

Markante en structurerende feiten

Het herstel uit de crisis

De legislatuur 2009-2014 eindigt met een algemeen politiek akkoord:

- over het **transinstitutionele structurele subsidiekader** (cf. beslissing van het Verenigd College van 29/11/2012)

GGC € 300.000 (bijstand aan personen) + € 12.000 (gezondheid) + € 90.000 (gezondheid voor het Hospichild-project)

GEWEST² € 15.000

FGC € 15.000 (sociale actie) + € 15.000 (gezondheid)

- over het **meerjarig herstelplan** (2014-2018) dat samengevat kan worden in drie datums:

31/12/13: eerste terugkeer naar begrotingsevenwicht op de resultatenrekening

31/12/17: einde van de plannen inzake de terugbetaling van de Crédal- en FEB-FAP-leningen (4 jaar)

12/31/18: het maatschappelijk vermogen op de balans wordt terug 0 en zelfs positief (5 jaar)

- over het **opdrachtkader dat tijdelijk gefocust is op de corebusiness** (cf. aanhangsel bij de Opdrachtovereenkomst van 2003): de Brusselse sociale kaart (SOBRU+BRUDOC)

- over het **niet onafhankelijk worden van Hospichild** en het behoud ervan binnen het CDCS-CMDC.

Het begeleidingscomité van 28/04/2014 heeft op het einde van de legislatuur 2009-2014 al deze punten bekrachtigd.

² Bevoegdheden van de minister-president

Het memorandum 2014-2019³ aan de Brusselse politieke overheden: "Investeren in een duurzaam informatiebeleid voor een beter welzijn en een betere gezondheidszorg!"

Een coherent Brussels informatiebeleid uitvoeren met betrekking tot het aanbod op het vlak van welzijn en gezondheidszorg om zo de lokale voorzieningen en de netwerkvorming te ondersteunen, dit is het credo van het CDCS-CMDC dat een centrale rol wil vervullen als algemeen platform voor informatieverstrekking over welzijn en gezondheidszorg. Dit algemeen platform voor informatieverstrekking over welzijn en gezondheidszorg beoogt structureel:

- de verbetering van de toegang tot de diensten en organisaties van de welzijns- gezondheidssector voor de hele Brusselse bevolking;
- de ondersteuning door de communautaire/regionale/gemeentelijke administraties in hun taken om het ontwikkelingsplan te programmeren en te realiseren;
- de stimulering en ondersteuning van netwerkvorming en de oprichting van samenwerkingen in de welzijns- en gezondheidssector;
- de stimulering van een coördinatie tussen het welzijns- en gezondheidsbeleid, het regionale beleid en het plaatselijke beleid;
- de ondersteuning bij de oprichting van innovatieve digitale platformen voor welzijn en gezondheid;
- het op elkaar afstemmen van de kennis van de beroepsmensen op het terrein en de theoretische wetenschappelijke kennis;
- de ondersteuning van onderzoekswerk.

De nieuwe locatie: van droom naar werkelijkheid

De verhuizing naar een nieuw pand in de Koningsstraat nr. 109-111 krijgt concrete vorm na 10 jaar hoopvol wachten.

Het **CDCS-CMDC** krijgt binnen het project Huis van de twee gemeenschappen een plek naast de verschillende bicommunautaire platformen voor informatie en overleg: vzw **Conectar** (overleg van de dienstverleners van de thuishulp en thuiszorg), vzw **La Strada** (ondersteuning van het beleid inzake thuislozenzorg), vzw **Platformen geestelijke gezondheidszorg** (overleg van de dienstverleners uit de sector van de geestelijke gezondheidszorg) en vzw **Palliabru** (platform voor informatieverstrekking over palliatieve zorgen). De vzw Rivage/Den Zaet, een door de GGC erkende en gesubsidieerde dienst voor geestelijke gezondheidszorg voor volwassenen, kinderen

³ Zie Bijlage.

en adolescenten, zal ondergebracht worden in een aanpalend gebouw met ingang aan de Verenigingstraat 15.

De toekomstige 'medebewoners' zijn tijdens het eerste semester verschillende keren samengekomen (20/05/14, 28/05/14, 03/06/14). De teams hebben de ruimtes kunnen bezoeken en kunnen testen of de afmetingen op het plan toereikend zijn (25/06/2014).

De daadwerkelijke verhuizing is gepland voor augustus 2015.

De veelbelovende acties bij de verantwoordelijken van de nieuwe gewestregering die ontstaan is uit de verkiezingen van juni 2014:

Vanaf september werden contacten gelegd met de nieuwe voogdijministers Céline Frémault en Pascal Smet en, meer in het algemeen, met het nieuwe team.

Op 12/12/14 is een begeleidingscomité bijeengekomen. Deze eerste bijeenkomst is geruststellend en veelbelovend:

- geen aanvechting van het door het vorige team **gegarandeerde financieringskader**;

- onvoorwaardelijke **steun aan de Sociale Kaart** die zich vertaalt in een onmiddellijke actie om te anticiperen op het risico dat de site Sociaal Brussel online zou crashen, bevestigd door het CIRB-CIBG. De technologie die wordt gebruikt om de site www.sociaalbrussel.be te ontwikkelen is volledig achterhaald (2006). De ontwikkeling van een nieuwe website is geen luxe maar een noodzaak. Er is tegen het begin van 2015 bij het CIRB-CIBG een analyse besteld. Het CIBG meent de analyse te kunnen uitvoeren voor € 15.000 op de uitdrukkelijke voorwaarde dat het team van het CMDC-CDCS intern voorrang geeft aan de begeleiding van de analyse, omdat vertragingen de prijs zullen opdrijven tot boven € 15.000. Het CDCS-CMDC verbindt zich ertoe zijn actieplan 2015 dienovereenkomstig aan te passen.

Het sociaal overleg

Sinds de crisis in 2013 beschikt het CDCS-CMDC over een vakbondsafvaardiging die de belangen van de werkneemsters en werknemers van het Documentatiecentrum vertegenwoordigt en verdedigt.

In het verlengde van de tijdens de crisis gevoerde constructieve actie heeft de VA intensief gewerkt rond de verduidelijking van het loonbeleid van het Centrum, met acties ten gunste van de billijkheid, en rond de regularisatie en de aanpassing van de loonschalen van verschillende medewerkers/sters. Twee vergaderingen (03/07/2014 en 02/12/2014) hebben geleid tot sociale vrede en tot een stimulering van de motivatie.

De modernisering van de governance: de ontwikkeling en de verzameling van indicatoren

Het ontwikkelen en verzamelen van indicatoren - iets waarmee vóór de crisis van 2013 op schuchtere wijze aanvang werd gemaakt - is thans een hoofdonderdeel van het management van het CDCS-CMDC. Uit de crisis van 2013 is gebleken hoezeer de beleidsmaker - zelfs in de non-profitsector - gids moet worden, gezien de steeds snellere veranderingen, de grotere prestatie-eisen, de toenemende complexiteit van de processen en de toename van de transversale eisen. Hij heeft meerdere, eenvoudige real-time controletools nodig die de situaties objectiveren, de onderhandelingen vergemakkelijken, de beslissingen rechtvaardigen en de resultaten geloofwaardiger maken.

In dit ontwikkelingsstadium van het indicatorbeleid heeft elke dienst zijn eigen parameters en referenties:

SOCIAAL BRUSSEL (SOBRU): dienst die kennis en expertise ontwikkelt en verspreidt over het aanbod aan verenigingen en diensten (Franstalige, Nederlandstalige en tweetalige) die actief zijn in de welzijns- en gezondheidssector *sensu lato* via een tweetalige gegevensbank die op systematische en gestandaardiseerde wijze informatie over het dienstenaanbod inventariseert.

Het dashboard 2014 is in extenso opgenomen in het deel Bijlagen.⁴

BRUDOC: documentaire dienst gekoppeld aan SOBRU voor de raadpleging van documentatie, in gedrukte of elektronische vorm, in het Frans of het Nederlands, met betrekking tot de welzijns- en gezondheidssector, die op die manier een mogelijkheid biedt om de debatten en de uitdagingen van de in Sobru geïnventariseerde welzijns- en gezondheidsactoren te contextualiseren, te begrijpen en te kennen.

Het dashboard 2014 is in extenso opgenomen in het deel Bijlagen.⁵

HOSPICHILD: informatieplatform betreffende de administratieve, economische, educatieve, sociale en professionele aspecten van de hospitalisatie van een kind jonger dan 16 jaar.

Het dashboard 2014 is in extenso opgenomen in het afzonderlijke activiteitenverslag.

⁴ Zie bijlage.

⁵ Zie bijlage.

Gevolgen van de personeelsbeperking

De computerbeveiliging in gevaar

Alle websites zijn gevoelig voor aanvallen en dit ondanks de voorziene beveiliging om deze af te weren. Deze aanvallen zijn soms onschuldig, soms volledig destructief, maar ze vereisen steeds de interventie van een programmeur.

Wegens het ontslag van de polyvalente programmeur eind december 2013 zijn de volgende werkzaamheden 'on hold' geplaatst wat het CDCS-CMDC ongemerkt verzwakt:

- alle interventies op de huidige sites waarvoor ingegrepen moet worden op de php-code;
- de updating van de software die wordt gebruikt voor de ontwikkeling van de sites. In de huidige situatie gaat het om Joomla en PMB; merk op dat deze updates absoluut noodzakelijk zijn om de gaten in de beveiliging van de gebruikte versies, die ontdekt en op grote schaal gepubliceerd zijn, te dichten;
- elke opname in de sites van artikelen met een ingewikkelde structuur die een html-codering vereisen;
- de uitbreiding van de functionaliteiten van de sites;
- de opstelling van bestekken die absoluut noodzakelijk is voor de omschrijving van in onderaanneming te realiseren informaticaproducten en voor de oplevering van die producten;
- elke softwareontwikkeling zoals de migratie van gegevens van de ene databasebeheerder naar de andere;
- het oplossen van bepaalde computerproblemen waarvoor ruimere competenties nodig zijn dan degene van de enige ICT-referent die nog deel uitmaakt van het team van het Centrum.

De stress van over-polyvalente medewerkers

Terwijl professionele polyvalentie een begrip uit het humanresourcesmanagement is dat duidt op het streven naar een optimalisatie van de "transversale" competenties van de werknemer binnen de vzw, heeft de over-polyvalentie (IT, juridisch, lay-out, promoting) van de projectverantwoordelijken wegens de personeelsbeperkingen binnen het CDCS-CMDC gevolgen voor de gezondheid van het personeel, dat vaker te maken krijgen met perioden van stress en ontspanning. In 2015 zal een uitgebreid plan met betrekking tot het personeelsbeleid worden gepresenteerd.

Actieplan 2014: evaluatie van de vooruitgang⁶

Legende:

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

Operationele doelstellingen 2014/Beheer	Acties	Evaluatie/februari 2015
1. De controle van het financiële herstel in goede banen leiden	1.2 Deugdelijk systeem voor het betalen van RSZ-bijdragen (voorschotten)	- terugbetaling van de RSZ-schulden met het bedrag van de op 01/01/2014 door Crédal toegekende lening - formeel verzoek om terugbetaling van de RSZ-verhogingen - terugbetaling verleend (brief RSZ van 26/03/2014) in de vorm van een krediet op de betaling van de RSZ-bijdragen van het tweede kwartaal 2014 - deugdzaam systeem ontwikkeld met systematische betaling van voorschotten sinds januari 2014
	1.3 Opvolging liquiditeitsplan (trimestriële situatie RB, semestriële situatie Opvolgingscomité)	- Punt over de rekeningen in de RVB van: 30/01/2014 27/02/2014 27/03/2014 24/04/2014 3/07/2014 23/10/2014 - Opvolging van de financiële situatie in het begeleidingscomité en het financieel opvolgingscomité: 28/04/2014 12/12/2014 - Opstelling in het FR/NL van de uitnodigingen en notulen van de vergaderingen
	1.4 Opvolging boekhouding (trimestriële situatie RVB)	- Punt over de rekeningen in de RVB van: 30/01/2014 27/02/2014 27/03/2014

⁶ Op basis van het plan opgenomen in het activiteitenverslag 2013 (pagina 60)

		24/04/2014 3/07/2014 23/10/2014
	1.5. Opvolging aanpassingen van de ACTIRIS-overeenkomsten	Acties, mails, telefoon en brieven hebben geleid tot: - 100% tenlasteneming van de gesco's - herkwalificatie van de 2 Gesco B101-functies naar A101-niveau - afschaffing van een gesco-functie (tegenpartij)
	2.1 Tabel kostenevolutie/Herstructureringsmaatregelen	De kosten in 2014 volgen wat er werd begroot zonder overschrijding (behalve in de informatica ⁷)
2. De financiële tools verbeteren	2.2 Dashboard concordantie OS/PR/€	Uitgesteld tot 2016
	2.3 Verdieping van de analytische verdeelsleutel	Opleiding uitgesteld tot 2016 Ter herinnering, de CMDC voert al een analytische basisboekhouding sinds
	3.1 Opvolging erkenningsdossier bij de FOD Wetenschapsbeleid	Acties, mails, telefoon en brieven hebben geleid tot: - erkenning van het CDCS-CMDC als wetenschappelijke instelling op grond van artikel 275 ³ van het WIB. Informatie verkregen per brief van 28/07/2014. Terugwerkende erkenning vanaf 01/05/2013.
3. Nieuwe inkomsten zoeken	3.2 Betalende documentatiedienst	Sinds 01/01/2014 wordt aan de lezers een forfait van € 5 gevraagd voor één jaar raadpleging ter plaatse. Organisatie en beheer van de betalende formules door de coördinatrice van het BRUDC. Deze maatregel heeft geen enkele impact op het bezoekpercentage en geen enkele lezer heeft een negatieve opmerking gemaakt
	3.3 Erkenning als instelling gemachtigd om fiscaal	Uitgesteld tot 2016

⁷ Cf. pagina 4: de computerbeveiliging in gevaar

	aftrekbare giften te ontvangen (Hospichild)	
	3.4 De sponsoring (Hospichild)	Uitgesteld tot 2016
	3.5 Actie bij de sociale fondsen	Piste opgegeven omdat deze steunde op informatie die door deskundigen binnen de Fondsen ongeldig werd verklaard
4. De maatregelen voor de verlaging van de loonkosten in goede banen leiden	4.1 Afronding ontslagmaatregelen	De administratieve formaliteiten betreffende het de laatste van de 4 in 2013 gegeven opzeggingen werden in februari 2014 afgesloten.
	4.2 Afronding verandering van de door de sociale Maribel gesubsidieerde betrekking	De administratieve stappen (telefonisch contact, brief, nieuwe in te vullen documenten ...) om de Maribel-subsidie van een (in het kader van de herstructurering) ontslagen werknemer over te dragen naar een andere werknemer van de vereniging werden uitgevoerd en positief afgesloten.
	4.3 Invoering 4/5 van de directie	De administratieve stappen die zowel door de werkgever als door de werknemer vervuld moeten worden met betrekking tot het tijdscrediet op het einde van de loopbaan van de directie werden met succes voltooid en het systeem is sinds 01/01/2014 van toepassing.
	4.4 Verlaging van de nominale waarde van de maaltijdcheques	De maaltijdcheque-overeenkomsten van elke medewerker werden herzien om de overschakeling van een bedrag van 5,60 euro naar een bedrag van 4 euro vanaf 01/01/2014 te bekrachtigen
5. Een kwaliteitsmanagement invoeren	5.1 Met de hulp van een externe consultant een collectief debat organiseren over de interne reorganisatie	Reflectie en actie van de directie bij een gespecialiseerde externe consultant (Consulting Hefboom). Gezien de kosten en de dringende noodzakelijkheden stelt de RVB de fundamentele actie uit tot 2016 na de verhuizing. Tot die tijd wordt voorrang gegeven aan een lichte reorganisatie gericht op de doelstellingen die op korte termijn bereikt

		moeten worden (zie punt 6).
	5.2 Opstelling van strategische documenten	- Aanpassing van het actieplan 2013-2016 aan de gevolgen van de herstructurering (zie activiteitenverslag 2013 pagina 43) - Gedetailleerde plan van de acties 2014 (zie activiteitenverslag 2013 pagina 60)
	5.3 Uitwerking van beheersinstrumenten, organisatie en evaluatie van het werk	Gekoppeld aan punt 5.1 en dus uitgesteld tot eind 2015
	5.4 De interne communicatie organiseren	Organisatie van maandelijkse teamvergaderingen (+ notulen) 21/01/2014 18/02/2014 18/03/2014 19/08/2014 23/09/2014 21/10/2014 18/11/2014 16/12/2014
	5.5 De communicatie organiseren RVB/COMACC/Opvolgingscomité	Het CMDC zorgt voor de uitnodigingen en de notulen en stelt voorbereidende adviesnota's om de doeltreffendheid van de communicatie te verbeteren
6. Beheer van de activiteitenpolen	6.1 De pool Sobru organiseren volgens de eisen van de herstructurering	- Verduidelijking van de respectieve gebieden van de Sobru-en Brudoc-medewerkers - Reorganisatie van de bevoegdheden van de thematische referenten van Sobru - Aanstelling van een teleprospective-encodeuse op de vacant gebleven gesco-post - Opleiding van 2 referenten: over het thema "Een groep leiden en een klimaat creëren dat bevorderlijk is voor de uitvoering van taken" (14/11/14 en 21/11/14) - Verbetering van de organisatie van de productie door een gedeeld en collectief beheer: . 9 plenaire vergaderingen 20/01/14, 06/03/14, 29/04/14, 17/06/14, 08/07/14, 05/08/14, 14/10/14, 13/11/14, 09/12/14

		. 80 duo/tandem-vergaderingen
	6.2 Opvolgings- en resultaatsindicatoren uitwerken voor Sobru	Voorstelling van de kwantitatieve en kwalitatieve activiteitsindicatoren in de bijlage pagina
	6.3 De betrekking van Sobru-coördinator vacant stellen	Gekoppeld aan punt 5.1 en dus uitgesteld tot 2016
	6.4 De pool Brudoc organiseren volgens de eisen van de herstructurering	Reorganisatie op basis van: - de polyvalentie van de coördinatrice van het Brudoc die, zich behalve over het documentbeheer, moet ontfermen over de aspecten in verband met ICT, infografie en programmering. - de toename van de verantwoordelijkheden van de hulpdocumentalist - de gedeeltelijke tewerkstelling van een Sobru-medewerker bij Brudoc (onderzoek van de NL tijdschriften) - extra opleiding van de enige ICT-technicus die nog in het team blijft.
	6.5 Opvolgings- en resultaatsindicatoren uitwerken voor Brudoc	Voorstelling van de kwantitatieve en kwalitatieve activiteitsindicatoren in de bijlage pagina
	6.6 De betrokken medewerkers opleiden voor het projectbeheer	Gekoppeld aan punt 5.1 en dus uitgesteld tot 2016
8. Een alternatief systeem van ICT/Projecten invoeren	8.1 SOBRU	Toepassing van een tweeledig systeem: - interventiecontract met externe leverancier (Onderneming Libert) voor de interne software CINDOC - ondersteuning van het CIBG voor het webplatform
	8.2 BRUDOC	Toepassing van een drieledig systeem: - polyvalentie van de coördinatrice ondersteund door specifieke opleidingen (PMB portal/diensten op 8 en 9/04/2014) - hosting- en onderhoudscontract met externe leverancier (Clé2web) - aanvullende opleiding van de enige ICT-referent die in het team behouden wordt

9. Een coherent en doeltreffend beleid verdedigen voor het verstrekken van informatie over welzijn en gezondheidszorg in het BHG (memorandum verkiezingen 2014)	9.1 Een eerste drukproef van het memorandum opstellen	Eerste drukproef gerealiseerd door de directie in samenwerking met de voorzitter.
	9.2 De eerste drukproef voorleggen aan het team	Een WG binnen het team heeft toevoegingen, aanpassingen en een herstructurering voorgesteld.
	9.3 Definitieve drukproef	De directie heeft alle elementen en formuleringen samengevoegd. Een niet-grafische maar virtueuze medewerkster heeft de lay-out 'met de beschikbare middelen' voor haar rekening genomen.
	9.4 Vertaling	De vertaling werd verzorgd door de interne vertaaldienst.
	9.5 Verspreiding	Ruime promotie met de 'beschikbare middelen' bij de parlementariërs, de ministers, de verantwoordelijken van de verenigingen en de openbare diensten. Permanente links op de site van het CDCS, van het CBCS en van de VSGB: http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cmdc-cdcs_memorandum2014_2019.pdf http://cbcs.be/Pour-une-plateforme-generale-d http://www.avcb-vsgb.be/nl/newsletter/newsletter-191.html

Operationele doelstellingen/ Productie	Acties	Opvolging/februari 2015
1. De ontwikkeling van de inhoud van Sobru V3 afronden (nieuwe sectoren online te integreren + online sectoren te actualiseren/herstructureren + online sectoren + te	Sectoren online te integreren	
	1.1 SPI-sector	- Verzameling, verwerking, validering, categorisering, hiërarchische indexering en online plaatsing van 355 fiches van diensten en organisaties van de SPI-sector
	1.2 Sector hulp	- Verzameling, verwerking, validering, vertaling

herzien)	aan de minstbesteden	categorisering, hiërarchische indexering en online plaatsing van 537 fiches van diensten en organisaties van de sector van de strijd tegen armoede en uitsluiting.
	1.3 Sector nieuwkomers/integratie	- Verzameling, verwerking, validatie, vertaling, categorisatie, hiërarchische indexering en online plaatsing van de fiches van de sociale tolkdiensten (8) en van de interculturele bemiddelingsdiensten (geïntegreerd in het aanbod aan hulp- en zorgverlening van andere instellingen zoals ziekenhuizen) - documentair werk stroomopwaarts (verbonden aan de specificiteit van het thema) over het zoekcriterium "taalaanbod": - met een uitbreiding van de inhoud van het menu met nieuwe talen op basis van gestandaardiseerde benamingen (+ alternatieve benamingen) - met een uitbreiding van de inhoud van het menu tot een "beroep op een sociale tolkdienst" en "een beroep op een interculturele bemiddelingsdienst" MAAR afronding uitgesteld tot 2015
	1.4 Sector rechtsbijstand	Afronding uitgesteld tot 2015
	1.5 Seksuele geaardheid en genderidentiteit	- Verzameling, verwerking, validering, vertaling categorisering, hiërarchische indexering en online plaatsing van 29 fiches van diensten en organisaties van de sector van de LGBTQIA-welzijnszorg.
	1.6 Gelijkheid Diversiteit Inclusie	- Verzameling, verwerking, validering, vertaling categorisering, hiërarchische indexering en online plaatsing van 35 fiches van diensten en organisaties van de gelijkheid V/M, woonwagenbewoners, sedentaire Roma, schippers, mensenrechten. - Mededeling verspreid met "de beschikbare middelen": - via Brudoc News - bij de betrokken organisaties - bij de editors van de welzijns- en gezondheidssector - op de site van het CDCS-CMDC Moet nog afgerond worden: gelijke kansen voor personen met een handicap, gelijke kansen voor armen, gelijke

		kansen voor migranten
	1.7 Sector coördinatie en ondersteuning voor intersectorale professionals	- Verzameling, verwerking, validering, vertaling categorisering, hiërarchische indexering en online plaatsing van 44 fiches van diensten en organisaties van de sector van de sociale coördinatie Moet nog afgerond worden: het deel ondersteuning voor professionals (16 fiches van de 37 zijn al op de site opgenomen).
	1.8 Sector van de zogenaamde "weesfiches" ⁸	OK Algemene coherentie en sanering van de interne BD: - herdefiniëring van het actiegebied van Sobru in het licht van welzijns- en gezondheidssector en van het werk van Sobru - toekenning van een thema/sector aan fiches van diensten zonder toewijzing - verwijdering van fiches van diensten die niet of niet meer overeenstemmen met het actieterrein van Sobru - identificatie van de fiches van diensten die teamreflectie vragen bij de afronding ervan in 2015.
	Online diensten te actualiseren/herstructureren (wetgevende wijzigingen)	
	1.8 Sector PH	OK Aanpassing van de erkenningen van de instellingen van de sectoren PH/NL aan het Vlaamse inclusiebeleid (MFC, FAM, RTH...)
	1.9 Sector kinderopvang (0-3 jaar)	OK De fiches van 331 door het ONE erkende opvangmilieus konden geactualiseerd worden. Voortzetting van de actualisering van de door K&G in 2015 erkende opvangmilieus
	1.10 Jeugdzorg	Uitgesteld tot eind 2015
	Online sectoren te herzien (verbetering van de bestaande situatie)	
	1.11 Sector justitieel welzijnswerk (daders en slachtoffers)	Uitgesteld tot 2015

⁸ "Weesfiches" zijn fiches van organisaties die in geen enkele van de op Sobru opgenomen sectoren vermeld werden

	1.12 Sector verslaving	Uitgesteld tot 2015
2. De systematische actualisering organiseren ondanks de inkrimping van het team "prospectie & codering" van Sobru	2.1 De prioriteiten bepalen	1 prioriteit: de actualisering van de gegevens verbeteren en versnellen om aan de eisen te voldoen als Brussels platform voor het verstrekken van informatie over welzijn en gezondheidszorg
	2.2 De troeven bepalen	2 VTE teleprospectie en codering + vanaf september aanstelling van een extra teleprospectrice
	2.3 Het nieuwe proces organiseren	Vanaf september, ontwikkeling van een proces dat voornamelijk gebaseerd is op een systematische actualisering per jaar, alle thema's samengenomen.
3. De kwaliteit van de informatie-opzoeken op Sobru V3 verbeteren (algemene coherentie van de boomstructuur + thesaurus + intuïtieve logica van de ingangen)	3.1 De incoherenties, dubbele informatie, redundancies bepalen	Opnieuw te evalueren in 2015 in het kader van de analyse op hoog niveau van de migratie van de huidige applicatie Sobru naar een nieuw platform dat een beroep doet op de nieuwste technologieën
	3.2 Thesauri aanleggen (FR + NL)	Opnieuw te evalueren in 2015 in het kader van de analyse op hoog niveau van de migratie van de huidige applicatie Sobru naar een nieuw platform dat een beroep doet op de nieuwste technologieën
	3.3 De thesaurus implementeren	Opnieuw te evalueren in 2015 in het kader van de analyse op hoog niveau van de migratie van de huidige applicatie Sobru naar een nieuw platform dat een beroep doet op de nieuwste technologieën
	3.4 De logica en de doelstellingen van de zoekactie per sector herbekijken	Opnieuw te evalueren in 2015 in het kader van de analyse op hoog niveau van de migratie van de huidige applicatie Sobru naar een nieuw platform dat een beroep doet op de nieuwste technologieën
4. Een eenvoudige Sobru-communicatie plannen (die zeer weinig personele en financiële investeringen vraagt)	4.1 Communiceren over de actualiteit van het CDCS-CMDC	Memorandum Ruime promotie met de "beschikbare middelen" bij de parlementariërs, de ministers, de verantwoordelijken van de verenigingen en de openbare diensten. Permanente links op de site van het CDCS, van het CBCS en van de VSGB: http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cmdc-cdcs_memorandum2014_2019.pdf http://cbcs.be/Pour-une-plateforme-generale-d http://www.avcb-vsgeb.be/nl/newsletter/newsletter-191.html

		Activiteitenverslag Op de site van het Brussels parlement http://www.parlbruparl.irisnet.be/annexes/b_13_3/Annexe8.pdf
	4.2 Communiceren bij elke onlineplaatsing van nieuwe sectoren met de steun van de federaties en de platformen	SPI -mededeling verspreid met "de beschikbare middelen": - via Brudoc News - bij de betrokken organisaties - bij de editors van de welzijns- en gezondheidssector - op de site van het CDCS-CMDC http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cdcs-cmdc_communique-isp_bxlsocial_21022014_site.pdf - op de site van Tracé Brussel, BWR, CBCS http://www.tracebrussel.be/nl/nieuws/nieuwsbrief/trace-brussel-nieuws-266/nu-ook-sector-039socioprofessionele-inschakeling039-toegevoegd-op-sociaal-brussel/ http://www.bwr.be/nieuwsuitdesector.php?mfm=detail&id=1253 www.cbcs.be/L-insertion-socioprofessionnelle LGBTQIA mededeling verspreid met "de beschikbare middelen": - via Brudoc News - bij de betrokken organisaties - bij de editors van de welzijns- en gezondheidssector - op de site van het CDCS-CMDC http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cmdc-cdcs_perscommunique-LGBTQIA-SC_socbr_NL.pdf - CS -mededeling verspreid met "de beschikbare middelen": - via Brudoc News - bij de betrokken organisaties - bij de editors van de welzijns- en gezondheidssector - op de site van het CMDC-CDCS
	4.3 Sensibilisering van de administratieve en	- Inspectiedienst van de Administratie van de GGC en Sobru-team (06/03/2014)

	verenigingsactoren	- Project "cultuurgevoelige jeugdhulp" en samenwerking met het BWR (14/03/2014) http://www.cultuurgevoeligejeugdhulp.be/nl/netwerk/acties/ontmoetingstraject-jeugdhulp-brussel.html http://www.bwr.be/upload/BWN205_Ontmoetingstraject.pdf http://www.bwr.be/nieuwsuitdesector.php?mfmdetail&id=1288 - Overleg van de sociale coördinatie van het GGC (21/05/2014) - Lokale sociale coördinatie (Elsene, Laken, Evere, Jette) - Colloquium over de "sociale innovatie in het Brusselse Gewest" georganiseerd door het Forum over armoedebestrijding (17/10/2014)
5. De opzoekingskwaliteit op Brudoc verbeteren	4.1 Zorgen voor de linguïstische coherentie van Brudoc	Omvangrijk vertaalwerk naar het NL van alle op de site toegankelijke documenten en circulaires
6. Brudoc promoten	6.1 Actie naar de gespecialiseerde pers en integratie van sociale media	- Deelname aan de <u>LinkedIn-groep</u> van de ABD-BVD, de AAFB, het <u>Commnet-KMnet</u> (netwerk van federale communicatoren en kennisbeheerders), <u>Social security in Belgium</u> - Deelname aan de lijst <u>PMB user</u> - <u>Pearltrees</u>: gebruikers die met elkaar verbonden zijn op basis van hun interesses waarbij collecties gedeeld worden buiten het doelpubliek van Brudoc en op die manier "bezielde liefhebbers" bereikt worden. Eerste succesvolle test met 660 'views' over "thuisloosheid" - Deelname/Bijdrage aan de nieuwsbrieven van de monocommunautaire partners van de informatiesector, BWR (<i>BWR Nieuwsbrief</i>) en CBCS (<i>Bruxelles Informations Sociales +</i>) - Redactie van twee artikelen in de Bladen voor documentatie: "Internet, une histoire belge" (09/2014) en "Gezondheidsbevordering & documentatie" (10/2014)

Samenvatting van de voortgang

80% van de acties verwezenlijkt

20% van de acties uitgesteld om 2 redenen:

- a) voorrang aan het behalen van snelle, concrete resultaten na het herstel van de arbeidsvreugde en het vertrouwen eerder dan aan een grondige wijziging die eind 2013 gepland was (de interne reorganisatie is verschoven naar 2016)
- b) langdurige ziekte van een SoBru-medewerker, ten gevolge van de lange periode van institutionele en financiële crisis (het thema migranten is verschoven naar het tweede semester 2015)

Opmerkelijke productiefeiten

SOCIAAL BRUSSEL (SOBRU) ⁹

- Online plaatsen van 5 aanvullende sectoren = **1000** fiches van diensten en organisaties
- **Socioprofessionele inschakeling** = 355 fiches van diensten en organisaties
- **Hulp aan armen** = 537 fiches van diensten en organisaties
- **Gelijkheid-Diversiteit-Inclusie**: Mensenrechten, gelijkheid voor vrouwen en mannen, woonwaggebewoners en sedentaire Roma, schippers = 35 fiches van diensten en organisaties
- **Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA)** = 29 fiches van diensten en organisaties
- **Coördinaties en ondersteuning van intersectorale professionals** = 44 fiches van diensten en organisaties

⁹ Voor meer informatie, zie pagina dashboard van Sobru-indicatoren

- Opmerkelijke toename van het internetpubliek¹⁰

De cijfers inzake de raadpleging van de site www.sociaalbrussel.be nemen alleen maar toe. Volgens Google Analytics zien we in 2014 in vergelijking met 2013:

- + 40% gebruik van de applicatie
- + 37% gebruikers

BRUDOC:

- Catalogiseren van gedrukte, elektronische en audiovisuele documenten met betrekking tot de Brusselse welzijns- en gezondheidssector: **1072** aanvullende documenten waarvan 486 documenten in het Nederlands en 591 documenten in het Frans.
- Penetratie en duurzame installatie in het professionele milieu van de Informatie en de Documentatie:
 - Lid van de raad van bestuur van de Belgische Vereniging voor Documentatie (ABD-BVD)
 - Lid van het beheerscomité van het Réseau de documentation et promotion de la santé
 - Deelname aan de LinkedIn-groep van de Belgische Vereniging voor Documentatie (ABD-BVD)
 - Integratie van Brudoc in een cursus 'documentair opzoeken' voor studenten in de 1ste bachelor Maatschappelijk Assistent van het Institut d'Enseignement Supérieur Social et Sciences de l'Information & Documentation (IESSID)
- Delen van advies en expertise¹¹ op InfoDoc over ICT-elementen die volop in ontwikkeling zijn: geavanceerd gebruik van Google, werking van het wettelijk depot, auteursrechten, migratie naar PMB (vrije documentsoftware)
- Significante toename van de verzoeken om documenten-documentatie, consultancy, demonstratie, hulp bij het gebruik van de sites- ter plaatse: **286** verzoeken (+ 31%). In het kader van de maatregelen die genomen zijn met het oog op het financieel herstel zijn de raadplegingen ter plaatse op 01/01/2014 betalend geworden. Voor één jaar raadpleging wordt een forfait van 5 euro gevraagd. Deze maatregel heeft geen negatieve impact op de bezoekersgraad en wekt geen irritatie op bij de gebruikers.

¹⁰ Voor meer informatie, zie pagina dashboard van Sobru-indicatoren

¹¹ Ten gunste van universiteiten, onderzoekscentra, federaties: Université des femmes, Crioc, Fares, Euridis, Urias, lessid

HOSPICHILD: zie apart verslag, aangezien Hospichild afhangt van andere voorgedijministers (Bicommunautaire ministers belast met Gezondheid, Didier Gosuin en Guy Vanhengel), beschikt het over zijn eigen overeenkomst en zijn eigen subsidie en moet het zijn eigen activiteitenverslag indienen.

Tijdens het begeleidingscomité van december (12/12/2014) heeft het Centrum gepleit voor een samenvoeging van de begeleidingscomités in één enkel comité (Centrum, financiële opvolging, Sobru/Brudoc en Hospichild), wat niet alleen doeltreffender, maar ook symbolisch relevanter is voor de werkelijkheid, namelijk dat het Centrum het overkoepelende orgaan is dat instaat voor de algemene informatieverstreding die momenteel is onderverdeeld in drie specifieke structurele opdrachten: Sobru (de sociale kaart)/Brudoc (de documentaire catalogen) en Hospichild. Dit zou kunnen resulteren in een samenvoeging van de subsidie, waarbij de GGC nog slechts één subsidie betaalt en vervolgens afspraken maakt met de andere eenheden zodat ze elk hun steentje blijven bijdragen. De vertegenwoordigers van de kabinetten nemen nota van het voorstel maar hebben dienaangaande geen enkele belofte gedaan.

ONDERSTEUNING van het welzijns- en gezondheidsbeleid

Voorstel voor een dienstoverschrijdend steunpunt voor de thuiszorg in Brussel (begonnen in 2011)

In juni 2014 legde het CMDC de laatste hand aan een studie die als doel had na te denken over de modaliteiten van een meer gestructureerde samenwerking tussen de actoren van de gehandicaptensector en die van de thuiszorg. Deze studie in opdracht van de leden van het Verenigd College van het GGC die bevoegd zijn voor Bijstand aan personen en Gezondheid zou leiden tot een concreet voorstel waarvan de modaliteiten snel operationeel zouden worden.

Gezien enerzijds het toenemende verlies aan zelfstandigheid van een groot deel van de Brusselse bevolking en anderzijds de integratie van personen met een handicap in de samenleving was het de bedoeling om na te denken over maatregelen op het terrein om voor deze personen de mogelijkheden te verbeteren en te operationaliseren om zelfstandig te blijven wonen. Studie in opdracht van de leden van het Verenigd College die bevoegd zijn voor het beleid inzake bijstand aan personen en voor het gezondheidsbeleid.

Deze nota van 61 pagina's stelt voor om een interdienstensteunpunt op te richten ter ondersteuning van de thuiszorg in Brussel, een steunpunt dat tweetalig, intersectoraal, transversaal én bicommunautair is.

De nota werd in juni 2014 overhandigd aan de kabinetten die hem besteld hadden. Hij werd eveneens voorgesteld aan verschillende actoren op het terrein: het FSB, Conectar, BWR, het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, de RVB van de diensten voor thuiszorg van september 2014.

Week van de Brusselse sector van de thuislozenzorg - 13^{de} editie van 20 tot 24 oktober 2014. *(begonnen in 2001 en beperkt tot een minimuminvestering sinds 2013 (crisis))*

13 jaar geleden werd onder impuls van de ministers voor Bijstand aan personen een samenwerking opgestart tussen de "Bico" Federatie, de AMA, de BWR en het CMDC met als doel - in de thuislozensector - de uitwisselingen tussen professionals te stimuleren over de taalgrens heen. Elk van de organisaties handelt met respect voor haar opdrachten en competenties.

In 2014 lag de focus op de verbanden tussen het justitieel welzijnswerk en de thuislozenzorg. 39 diensten van de thuislozensector en van het justitieel welzijnswerk openden hun deuren om hun projecten, hun opdrachten en hun manieren van werken te presenteren, maar ook om hun ervaringen en vragen uit te wisselen. Het is de bedoeling dat sociale werkers elkaar tijdens deze bezoeken kunnen ontmoeten en elkaar zo beter leren kennen op de werkplaats en in de instellingen. Zo kunnen ze hun netwerk versterken, over de taalgrenzen heen alsook over de scheidslijnen tussen sectoren, tussen overheidsdiensten en tussen verenigingen heen.

De twee weken werden afgesloten met een studiedag op 24/10/14 : Sans-abrisme et aide aux justiciables : « Au-delà des étiquettes » (Thuisloosheid en justitieel welzijnswerk: "Voorbij de labels").

Het CDCS-CMDC treedt ieder jaar op als facilitator. Zo zorgt het ervoor dat de uitwisselingen tussen de teams van de Franstalige instellingen en de Nederlandse professionals die op bezoek zijn vloeierend verlopen.

Markante financiële feiten

Resultaat van de rekeningen van 2014¹² beter dan verwacht

- een **bonus van € 201.583,78**, veel hoger dan de voorziene begroting;
- de **verklaring**
 - de uitzonderlijke opbrengsten (voor een bedrag van € 84.804,53, dankzij de terugbetalingen van de bijdrageopslagen van de RSZ en de bedrijfsvoorheffing);
 - de niet gebudgetteerde¹³ opbrengsten voor een bedrag van € 41.035,34, bestaande uit de recuperatie van de bedrijfsvoorheffing, de verschillen inzake het vakantiegeld en de voorschotten van Actiris, en een te pessimistische begroting van de gesco-premies;
 - de te ontvangen subsidies voor een bedrag van € 140.700,25 bestaande uit € 15.000 van de COCOF gezondheid en € 15.000 van de COCOF sociale cohesie 2014, de gesco-premies van december en de saldi van alle subsidies van 2014 (structurele werkingssubsidie GGC en subsidie Hospichild), wat resulteerde in een vermindering van de uitgaven (totale uitgaven in 2014: € 755.046,16, ter vergelijking: in 2013 bedroeg het totaal € 861.479,13).

Voorzichtigheid geboden want schijn bedreigt

De positieve boekhoudkundige situatie kan niet verdoezelen dat de financiële situatie broos blijft:

- het zijn vooral de uitzonderlijke opbrengsten die het resultaat mogelijk hebben gemaakt. Voorzichtigheid blijft dus geboden;
- het overschot dat ontstaat, dient gebruikt te worden om de passiva aan te zuiveren, zowel op het vlak van het negatieve maatschappelijk vermogen als de schulden aan externe organisaties;
- de toename van de cashflow moet de vzw toelaten de woelige tijden die zij sinds haar erkenning door de GGC kent, volledig achter zich te laten. Het is de bedoeling om over voldoende thesaurie te beschikken waarmee de vzw moeilijke situaties het hoofd kan bieden zonder het risico te lopen op een negatief maatschappelijk vermogen.

¹² Zie Balans en Rekeningen 2014 pagina 30 en volgende

¹³ Uit voorzorg want exacte bedragen nog niet gekend bij de opmaak van de begroting.

Vooruitzichten

De roadmap van het CDCS-CMDC is zeer duidelijk geritmeerd:

Jaar 2015: een "overgangsjaar"

- om **de bestaande situatie te consolideren** ten aanzien van het beleid inzake het welzijn van het personeel, ten aanzien van het beheer van de organisatie en van de inhoud maar ook ten aanzien van de beveiliging van de informaticatools (hardware en sites),
- om **samen met de overheden de toekomststrategie te bepalen voor een informatiebeleid** ten dienste van de psychologische-medische-sociale werking in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest,
- EN voor **een geslaagde verhuizing**

Jaar 2016-2020: fasegewijze implementatie van het nieuw strategisch plan dat eind 2015 wordt vastgesteld.

Financiële gegevens

Financiële resultaten

De resultatenrekening van **2014** eindigt met een positief resultaat van **€ 201.583,78**.

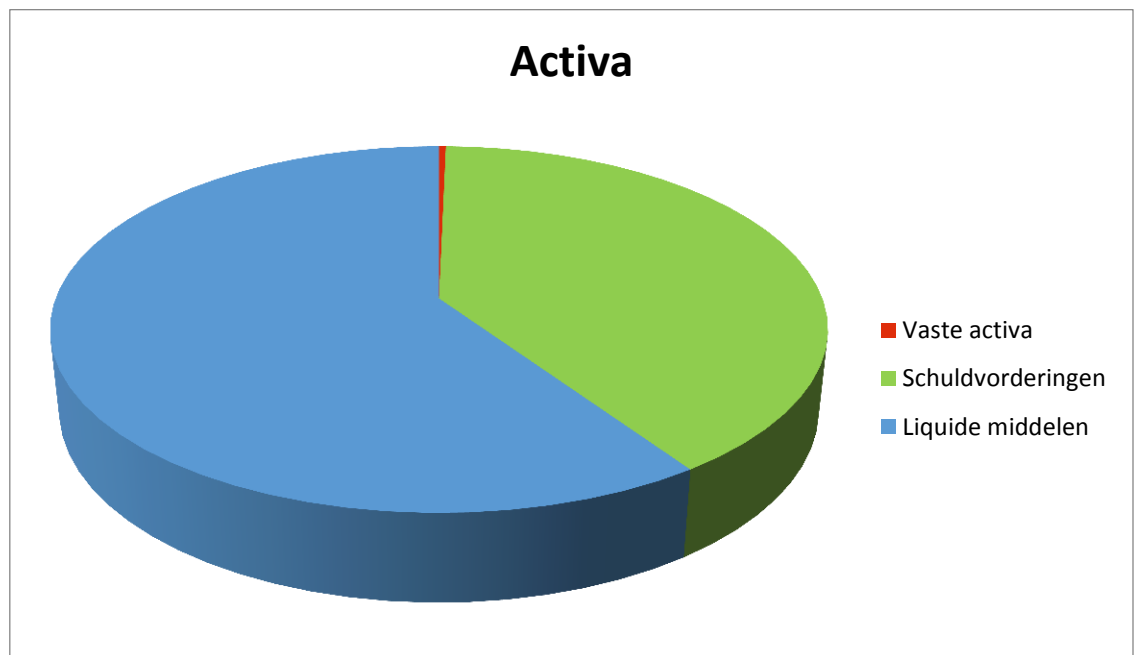
Zoals hierboven uitgelegd (p. 27) mag dit uitzonderlijke resultaat (in boekhoudkundige zin) niet verbloemen dat het CMDC-CDCS nauwgezet een herstelplan goedgekeurd door het Verenigd College volgt. De bank CREDAL heeft een lening toegekend die zorgt voor liquide middelen om op die manier boetes en vertragingen met betrekking tot de RSZ en de bedrijfsvoorheffing te voorkomen.

Zoals voorzien in het herstelplan zal het resultaat van het jaar 2014 in de balans gebruikt worden om het negatieve maatschappelijk vermogen te absorberen en om over liquide middelen te beschikken om de komende turbulenties (verhuizing, kosten verbonden aan het nieuwe gebouw, nieuwe regelgeving Actiris, enz.) te doorstaan zonder opnieuw schulden te maken, conditio sine qua non voor de door CREDAL toegekende lening.

Aangezien dankzij dit goede resultaat aan het eerste financiële doel van het herstelplan kan worden tegemoetgekomen (namelijk het negatieve sociale vermogen aanzuiveren), is voor de volgende jaren waakzaamheid geboden om tegen 2018 de resterende doelen, namelijk de volledige terugbetaling van de kredieten (CREDAL en FEB-FAP), te kunnen bereiken.

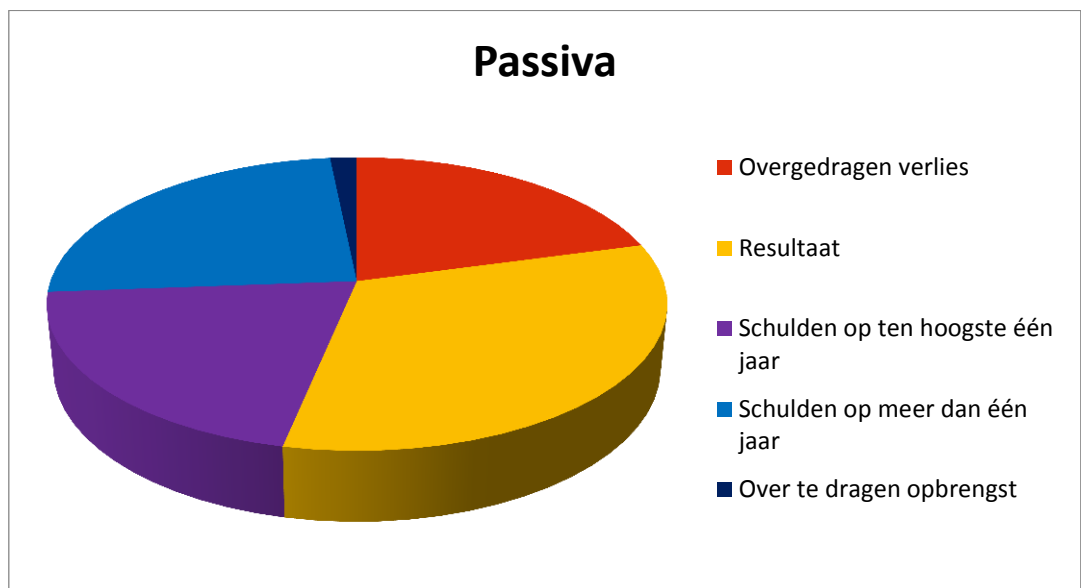
Balans**Activa**

Vaste activa :		€ 1.212,19
Schuldvorderingen:	Klanten	€ 40,25
	Te ontvangen subsidies	€ 144.324,78
	Voorschot (loon en RSZ)	€ 1.100,03
Liquide middelen		€ 215.758,89
Totaal		€ 362.436,14



Passiva

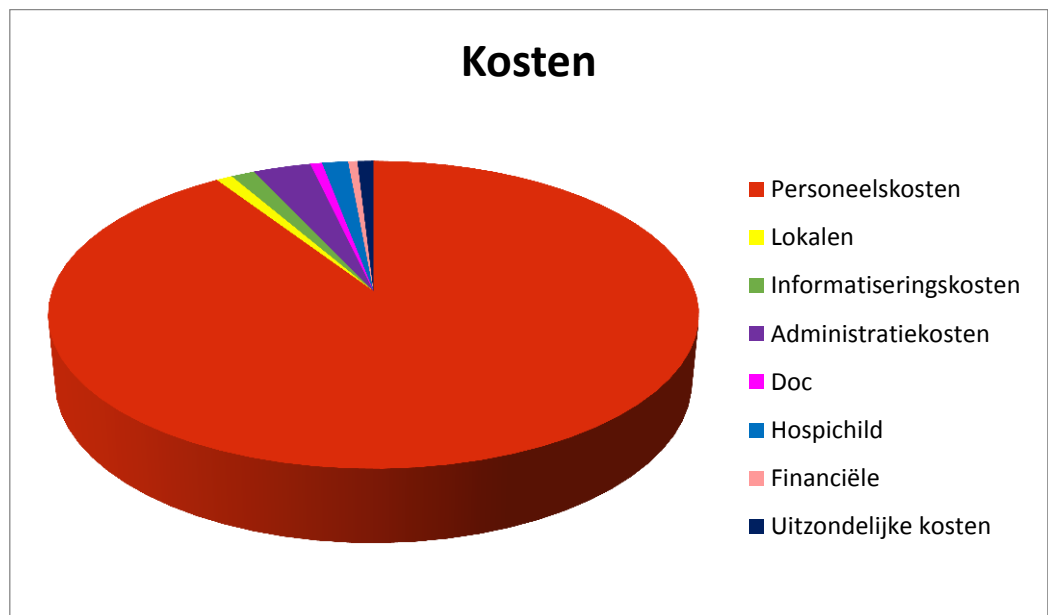
Maatschappelijk vermogen:	Overgedragen verlies	€ -129.067,51
	Resultaat	€ 201.583,78
Schulden op ten hoogste één jaar: Leveranciers/te ontvangen factuur		€ 3.546,26
	Vooruitbetalingen Actiris	€ 18.597,06
	Voorziening vakantiegeld	€ 102.606,18
	Sociale schulden	€ 2.671,64
Schulden op meer dan één jaar: Schuld FEB-FAP		€ 40.000,00
	Schuld CREDAL	€ 112.498,73
Over te dragen opbrengst		€ 10.000,00
Totaal		€ 362.436,14



Resultatenrekening

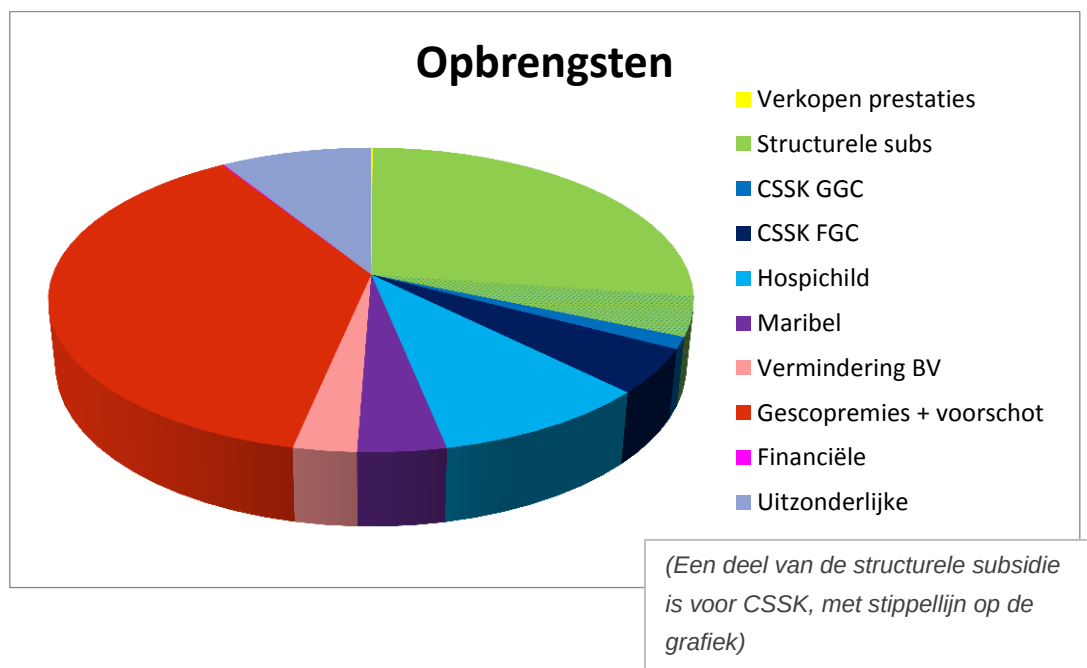
Kosten

Personeelskosten	€ 685.002,94
Lokalen	€ 7.092,04
Informatiseringskosten	€ 10.367,07
Administratiekosten	€ 25.053,61
Documentatie, colloquia ...	€ 5.186,34
Specifieke kosten Hospichild (<i>non-personeel</i>)	€ 11.336,51
Financiële kosten	€ 4.033,08
Uitzonderlijke kosten	€ 6.974,57
Totaal	€ 755.046,16

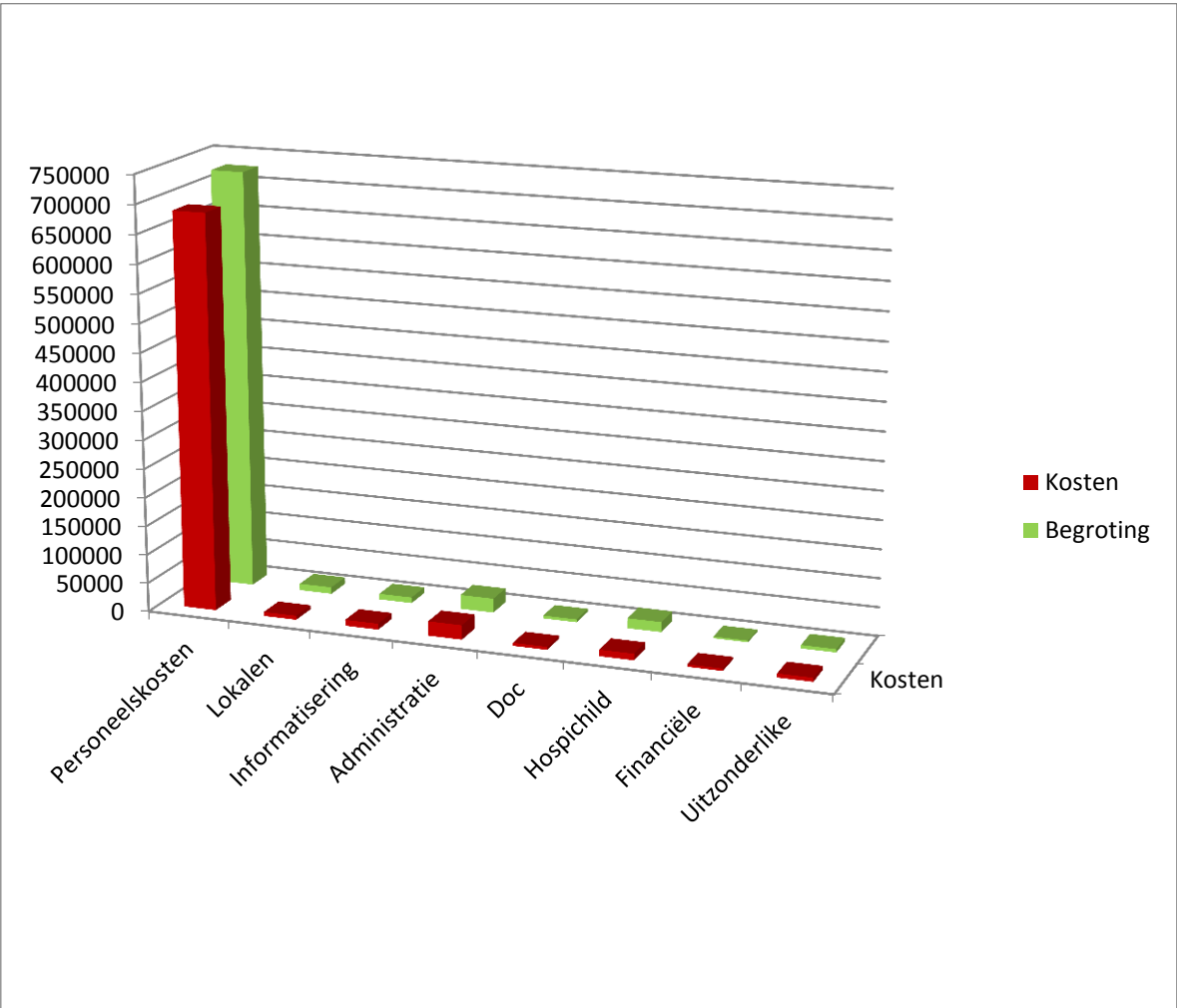


Opbrengsten

Exploitatieopbrengsten	Verkopen prestaties	€ 797,76
	Structurele subsidie (GGC)	€ 300.000,00
	Subsidie CSSK GGC	€ 12.000,00
	Subsidie CSSK FGC	€ 45.000,00
	Subsidie Hospichild	€ 90.000,00
	Maribel 329.03	€ 36.219,70
	Vermindering bedrijfsvoorheffing	€ 25.974,06
	Gescopremies	€ 357.685,56
	Variaties op Gesco voorschot	€ 3.380,74
Financiële opbrengsten		€ 767,77
Uitzonderlijke opbrengsten		€ 84.804,35
Totaal		€ 956.629,94



Uit een vergelijking van het resultaat (in termen van kosten) met de begroting blijkt dat de inspanningen worden voortgezet, en dat we ons houden aan de begroting.



	Kosten	Begroting
Personeelskosten	685002,94	727196,08
Lokalen	7092,04	11549,87
Informatisering	10367,07	10000
Administratie	25053,61	24654,57
Doc	5186,34	5000
Hospichild	11336,51	17500
Financiële	4033,08	2816,94
Uitzonderlike	6974,57	5853

Bijlagen

Gewestelijke Memorandum 2014-2019

Investeren in een duurzaam informatiebeleid voor een versterkte actie op het vlak van welzijn en gezondheid !

De informatie over welzijn en gezondheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest centraliseren

In het Brussels Gewest zijn heel wat openbare en private actoren actief op het vlak van welzijn en gezondheid (van een vijftigtal tot verscheidene honderden actoren in eenzelfde gemeente). Ze werken elk rond een specifieke kwestie of een specifiek probleem. Personen of gezinnen in moeilijkheden moeten zich vaak gelijktijdig tot verschillende organisaties wenden.

Door de verschillende beleidsniveaus en de versnippering van de bevoegdheden is het Brusselse landschap moeilijker te ontcijferen dan in de andere gewesten. Dit probleem treft zowel de Brusselse bevolking als de professionele hulpverleners en de administratieve en politieke overheden. De laatste staatshervorming zal tot verschillende veranderingen leiden die het onduidelijke beeld van de Brusselse welzijns- en gezondheidssector nog zullen vergroten.

Om dit te verhelpen, hebben de politieke overheden zich uitgesproken voor de invoering van instrumenten om het aanbod van welzijns- en gezondheidsdiensten te centraliseren en voortdurend te updaten, teneinde:

- de Brusselse **diensten voor hulp en actie op het vlak van welzijn en gezondheid** beter en gemakkelijker toegankelijk te maken;
- te beschikken over **informatie over de organisatie van de Brusselse welzijns- en gezondheidssector**;
- een **diagnose van het aanbod** op te stellen ter ondersteuning van het beleid voor de programmering van nieuwe diensten die tegemoetkomen aan de veranderende bevolking (demografische groei, vergrijzing, enz.);
- het beleid om **de netwerking van de actoren** rond de patiënt of rechthebbende of rond specifieke projecten of problematieken, te ondersteunen.

Dit is het kader waarin het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (CMDC-CDCS), sinds de oprichting van het Gewest in 1990, wordt gesubsidieerd. In de loop der jaren is een team van Nederlandstalige en Franstalige informatieprofessionals opgericht. Zij verzamelen de gegevens over welzijn en gezondheid, verwerken ze tot informatie, vertalen en verspreiden de informatie via dragers aangepast aan de behoeften, ontwikkelen deze kennis en stellen ze ter beschikking. Dit heeft onder meer geleid tot drie performante online informatietools: www.sociaalbrussel.be, www.hospichild.be en www.brudoc.be.

De algemene vergadering van het CMDC-CDCS heeft overigens onlangs beslist om de naam, die al bijna 40 jaar meegaat, te wijzigen in een benaming die nauwer aansluit bij de huidige werking. **De nieuwe naam, 'Sociaal Brussel vzw - asbl Bruxelles Social'**, wil inspelen op de optimale herkenning van de website van de sociale kaart, maar is ook breed genoeg zodat meer gerichte projecten op maat, zoals Hospichild, er volledig in kunnen worden herkend.

In de regeerakkoorden 2009-2014 werd de lat voor het CMDC-CDCS op het vlak van armoedebestrijding zeer hoog gelegd, met een "centrale informerende rol ten dienste van alle Brusselse entiteiten". De realiteit was totaal anders, met aan het einde van het proces een herstructureringsplan dat resulteerde in een daling van het personeelsbestand met 25%.

Aan het einde van deze legislatuur staat het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (CMDC-CDCS) opnieuw sterk, binnen een beperkt kader: een gesloten begrotingsenveloppe, een kleiner team en voorlopig minder taken beperkt tot het beheer van de drie websites, www.sociaalbrussel.be, www.hospichild.be en www.brudoc.be. De opdracht om het welzijns- en gezondheidsbeleid te ondersteunen wordt tijdelijk opgeschort. De omvang en de impact van deze opdracht blijken uit onze recente producties: promotie in drie luiken van de werking van de diensten voor justitieel welzijnswerk in het Brussels Gewest (informatiebrochure voor gedetineerden, informatiebrochure voor gezinnen en naasten van gedetineerden, website en folder met informatie voor professionals in de welzijns- en gezondheidssector) (2010-2013); grondige diagnose van de sector van het sociaal vervoer in het Brussels Gewest (2011-2012).

Het is duidelijk dat dit beperkte kader een overgangsfase is en dat het CMDC-CDCS versterking moet krijgen om zijn centrale rol, de ondersteuning van het sociale nabijheidsbeleid, zoals opgevat door de politiek verantwoordelijken in 2009, te kunnen vervullen.

Dit memorandum is bedoeld om de overheden te helpen bij het bepalen van de vooruitzichten voor de legislatuur 2014-2019.

Het CMDC-CDCS in actie

Het CMDC-CDCS (binnenkort Sociaal Brussel vzw – asbl Bruxelles Social) wordt erkend en gesubsidieerd voor de werking van drie tweetalige websites die tegemoetkomen aan de informatiebehoeften van de welzijns- en gezondheidswerkers, het administratief en politiek personeel en het grote publiek: www.sociaalbrussel.be, www.hospichild.be, www.brudoc.be.

Sociaalbrussel.be: dienst die kennis over het aanbod van (Nederlandstalige, Franstalige, tweetalige) Brusselse verenigingen en diensten, actief in de welzijns- en gezondheidssector, bundelt en ter beschikking stelt. Deze dienst beschikt over een database van 4000 diensten en organisaties, een tweetalige website en biedt een gepersonaliseerde begeleiding door professionals bij aanvragen naar informatie.

Hospichild.be: dienst die alle niet-medische informatie over ziekte en ziekenhuisopname van kinderen van 0 tot 16 jaar in het Brussels Gewest verwerkt en verspreidt. Hospichild beschikt over een drietalige (Nederlands, Frans, Engels) website, organiseert de netwerking van professionals die met zieke kinderen werken en geeft een gepersonaliseerd antwoord op vragen naar informatie.

Brudoc.be: dienst verbonden aan Sociaal Brussel en Hospichild die een tweetalige online documentatiecatalogus, een bibliotheekruimte en een professionele en gepersonaliseerde begeleiding van documentatieaanvragen aanbiedt.

Deze drie sites/diensten worden aangeboden als een openbare dienstverlening, gratis of tegen een kleine vergoeding.

Uit het voortdurend stijgend aantal bezoekers en de bezoekersanalyses van de drie websites blijkt dat het centrum op de goede weg is. Zo telden we eind maart 2014 bijvoorbeeld meer dan 20.000 maandelijkse bezoekers op www.sociaalbrussel.be en 14.000 maandelijkse bezoekers voor www.hospichild.be.

Wat wij verwachten van de legislatuur 2014-2019

Het CMDC-CDCS positioneert zich als een noodzakelijke actor binnen een transversaal en intersectoraal beleid voor welzijnsinformatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De drie informatiewebsites van het CMDC-CDCS hebben natuurlijk hun plaats in de visie van het Gewestelijk Plan voor Duurzame Ontwikkeling (GPDO). In hoofdstuk 9 – Een Gewest dat een maatschappelijke band creëert - wordt herhaaldelijk de nadruk gelegd op de noodzaak *"om de informatie over de beschikbare diensten te verbeteren maar ook op de noodzaak om het aanbod van welzijns- en gezondheidsdiensten te herbekijken om alle Brusselaars een gelijkwaardig dienstenaanbod te garanderen"*.

Opdat het CMDC-CDCS aan de huidige en toekomstige behoefte aan informatie kan voldoen, vragen wij dat de overheden:

- **hun verbintenissen (op het vlak van financiering, waarborg en termijnen)** voor het financiële herstel van het CMDC-CDCS nauwkeurig naleven;
- de vooruitzichten bestuderen en een **coherent Brussels beleid voor informatie over het welzijns- en gezondheidsaanbod** voeren waarin het CMDC-CDCS een centrale rol als informatieplatform voor welzijn en gezondheid vervult, in overeenstemming met het beleid voor de oprichting van een portaalsite voor welzijn en gezondheid van de overige Belgische instanties. Dit nog op te richten informatieplatform voor welzijn en gezondheid beoogt de structurele:
 - ✓ verbetering van de toegang tot de diensten en organisaties in de welzijns- gezondheidssector voor de voltallige Brusselse bevolking;
 - ✓ ondersteuning van de gemeentelijke/gewestelijke administraties in hun taken om het ontwikkelingsplan te programmeren en te realiseren;
 - ✓ stimulering en ondersteuning van netwerken en de oprichting van samenwerkingsverbanden in de welzijns- en gezondheidssector;
 - ✓ stimulans om het welzijns- en gezondheidsbeleid, het gewestelijke beleid en het lokale beleid op elkaar af te stemmen;
 - ✓ ondersteuning bij de oprichting van specifieke digitale platformen voor welzijn en gezondheid;
 - ✓ aansluiting van de kennis van de beroepskrachten uit het werkveld op de theoretische wetenschappelijke kennis;
 - ✓ ondersteuning van het werk van de onderzoekers.
- de opdrachten van het CMDC-CDCS een **wettelijk kader bezorgen dat aangepast is aan de nieuwe institutionele realiteit** en dat leidt tot de oprichting van een platform voor transversale en intersectorale informatie over welzijn en gezondheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de opdrachten en het organisatorische en budgettaire werkingskader ervan bepaalt;

- de **nodige budgetten voorzien met het oog op de duurzaamheid en de doeltreffendheid van de informatieopdrachten** via de aanpassing van de websites op technologisch en inhoudelijk vlak;
- en tot slot, zorgen voor de **verhuizing naar en de vestiging op** een plaats die de zichtbaarheid van het CMDC-CDCS en de samenwerking met andere partners versterkt.

Besluit

Het CMDC-CDCS had reeds in zijn memorandum van 2009 benadrukt hoe belangrijk het was om voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de hoofdstad van de Europese Gemeenschap, een ambitieus beleid voor maatschappelijke informatie te voorzien. Deze wereldstad in wezen en in wording beschikt over een veelvuldig, verscheiden en specifiek aanbod op het vlak van welzijn en gezondheid, vaak op maat en van goede kwaliteit, maar paradoxaal genoeg weinig zichtbaar of leesbaar waardoor de inspanningen van de overheden en de verantwoordelijken van de verenigingen om het welzijn en de gezondheid in het Brussels Gewest te bevorderen, te weinig tot hun recht komen.

De toekomstige Brusselse regering mag het keerpunt in het geïntegreerde beheer van de welzijnsinformatie niet missen en ze niet langer blijven behandelen als een aandachtspunt in de marge van andere beleidslijnen. De invoering van gecentraliseerde tools voor informatie over welzijn en gezondheid moet een volwaardig prioritair beleid zijn. In deze tijden van besparingen hebben ze de verdienste dat ze zowel schaalbesparingen op het vlak van kennisproductie mogelijk maken als bijdragen tot de doeltreffendheid en transparantie van de gevoerde acties voor de Brusselse bevolking die volop veranderingen ondergaat (demografische groei, precariteit, gezondheid, leefmilieu, vergrijzing, migratie en superdiversiteit).

Contact

Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie CMDC-CDCS

Louizalaan 183
1050 - Brussel
T : 02/511.08.00
F : 02/512.25.44
E-mail : info@cmdc-cdcs.be
Site : www.cmdc-cdcs.be



Activiteitenindicatoren 2014

De dienst SOBRU in enkele cijfers

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

De activiteiten van de dienst SOBRU in een notendop

Inventaris van het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod

De database SOBRU bevat alle diensten en verenigingen uit de psycho-medisch-sociale¹⁴ non-profitsector actief in het Brussels Gewest. In SOBRU worden de diensten opgenomen die aangeboden worden door:

- een overheid: lokale, gewestelijke, communautaire en federale openbare diensten;
- een private vereniging of organisatie erkend en/of gesubsidieerd door eender welke overheid; de informatie over verenigingen die hun openbare erkenning verliezen, wordt van de site gehaald;
- een private vereniging of organisatie die niet erkend of gesubsidieerd wordt maar waarvan de werking algemeen erkend wordt door het werkveld en/of innoverende projecten omvat.

Deze filter biedt garantie inzake de geloofwaardigheid van de verenigingen MAAR is geen instrument dat de kwaliteit van de werking van de actoren evalueert.

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

- de benamingen (officiële, gangbare benaming, acroniem);
- de contactgegevens (adres van de plaats waar de activiteiten gebeuren, telefoon, fax, e-mail, site);
- de activiteiten;
- het doelpubliek van de organisatie;
- het werkgebied (wijk(en)¹⁵, gemeente(n), gewest(en);

¹⁴ Ter verduidelijking: de term 'psycho-medisch-sociaal' slaat op het hele welzijns- en gezondheidsaanbod, maar niet op het onderwijs of het puur culturele aanbod.

¹⁵ De afbakening van het aanbod in een of meer wijken is gebaseerd op de Brusselse statistische wijken.

- de taal waarin de gebruiker kan worden onthaald (111 geïnterpreteerde talen);
- de hulpverleningswijze (ter plaatse, aan huis, telefonisch, online, straathoekwerk, residentieel);
- de aanmeldingswijze voor een eerste contact, als er bijzonderheden zijn (enkel telefonisch, enkel via doorverwijzing enz.);
- de openingsuren voor een eerste contact;
- de titel van de gedrukte of elektronische publicatie;
- de erkenning en de erkennende overheid of andere subsidiëring;
- het statuut (vzw, stichting, openbare dienst enz.) en de tekst met het officiële doel wanneer het een vzw betreft;
- het officiële taalstatuut (NL, FR, FR-NL);
- interessante opmerkingen.

Deze informatie is opgenomen in een interne database en wordt gratis ontsloten op de site www.sociaalbrussel.be.

Opdat de gebruikers van de site de informatie kunnen vinden en gebruiken, werden verschillende zoek- en exportmethodes ontworpen.

Er zijn 4 zoekmethodes:

Welkom op de sociale kaart van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
 DEZE SITE IS GEOPTIMALISEERD VOOR MOZILLA FIREFOX EN GOOGLE CHROME. Niet alle sectoren bevinden zich reeds online. Gebruik de 4 zoekmethodes om een of meerdere organisaties of diensten te zoeken en te lokaliseren. Vindt u de informatie niet, contacteer dan het CMDC-CDCS op het nummer 02/511.06.00.

1 op naam

Opzoeking van organisatie

Lijst van de organisaties

Opzoeken

Geef een deel van de naam of de afkorting van een organisatie of dienst in. Klik op een van de voorgestelde resultaten voor een gedetailleerde beschrijving

2 via een sector

- Algemene sociale dienstverlening (privaat en openbaar)
- Bijzondere jeugdzorg
- Fysieke en geestelijke gezondheid
- Gelijkheid - Diversiteit - Inclusie
- Gezin
- Huisvesting
- Hulp aan kansarmen
- Hulp aan thuislozen
- Hulp voor daders van strafbare feiten

Selecteer een sector. Klik verder op een categorie om de opzoeking te verfijnen

3 via een zoekterm

Opzoeking via zoektermen ☐ Begin van een woord

Opzoeken

Geef een woord in en klik op 'Zoeken'. Als resultaat verschijnen er categorieën en/of organisaties waarin u verder kunt zoeken

4 via een specifiek criterium of een combinatie van criteria

Zoeken op meerdere criteria

Klik hier voor een opzoeking op basis van andere criteria zoals straat, taal, statuut, erkenning ...

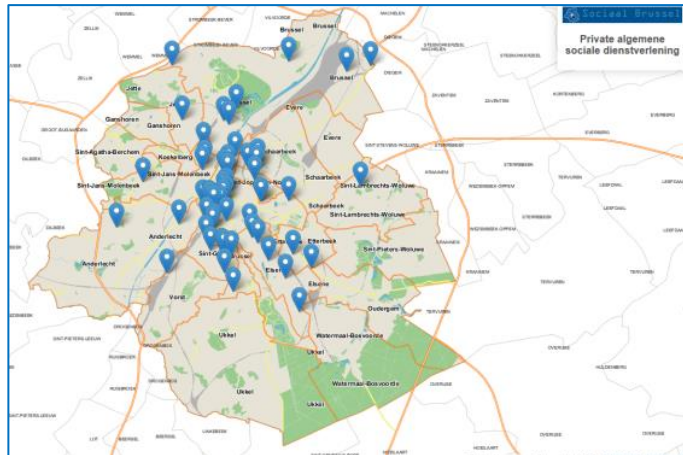
- op naam of afkorting
- via een sector: op basis van een thematische boomstructuur bestaande uit categorieën en subcategorieën, die aan een behoefte beantwoorden,
- via een zoekterm,
- via een specifiek criterium (taalaanbod, opzoeking op straatnaam, erkenning, erkennende overheid, hulpverleningswijze,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

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

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

Er zijn 4 methodes voor de export van de informatie:

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



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

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

Question: "CATEG=" - 3542 fiches				
FICHE	INFOR	ETAT	OFFICIELE BENAMING	NOM OFFICIEL
017068	27/01/15, Corinne	Approbation	OCMW SINT-LAMBRECHT-WOLUWE - DIENST VOOR THUISZORG	CPAS WOLUWE-SAINT LAMBERT - SERVICE D'AIDE À DOMICILE
017067	28/01/15, Khadija	Approbation	DIVERSICOM	DIVERSICOM
017064	Q 16/12/14, Khadija	Approbation	AGENCE IMMOBILIERE SOCIALE D'ANDERLECHT-CUREGH...	AGENCE IMMOBILIERE SOCIALE D'ANDERLECHT-CUREGH...
017062	11/12/14, Katelijne	Approbation	BABOES SCHAAARBEEK	BABOES SCHAAARBEEK
017061	20/04/10, Katelijne	Envoi 08/01/15	JONG EN VAN ZIJN	JONG EN VAN ZIJN
017060	09/12/14, Françoise	Approbation	TOEGANKELIJKHEIDSBUREAU	TOEGANKELIJKHEIDSBUREAU
017055	11/12/14, Cathérine	Approbation	FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES - DIRECTION DES A...	FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES - DIRECTION DES A...
017054	24/11/14, Katelijne	A traduire	DE FEDERATIE VAN SOCIALE ONDERNEEMINGEN	DE FEDERATIE VAN SOCIALE ONDERNEEMINGEN
017052	14/11/14, Françoise	Approbation	INTERGROUPE DES MAISONS MÉDICALES BRUXELLOISES	INTERGROUPE DES MAISONS MÉDICALES BRUXELLOISES
017050	12/11/14, Voléme	Envoi 27/01/15	LES GAZELLES DE BRUXELLES	LES GAZELLES DE BRUXELLES
017045	30/10/14, Khadija	Approbation	MEL'ANGE	MEL'ANGE
017043	24/10/14, Corinne	Approbation	UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM SINT-PIETER - SITE	CENTRE HÔPITALIER UNIVERSITAIRE SAINT-PIERRE - SITE
017042	24/10/14, Corinne	Approbation	KLINIEK SINT-JAN - SITE LEOPOLD I	CLINIQUE SAINT-JEAN - SITE LEOPOLD I
017038	21/11/14, Katelijne	Approbation	OCMW ETTERBEEK - SOCIALE KRUIDENIER	CPAS ETTERBEEK - ÉPICERIE SOCIALE
017037	13/10/14, Katelijne	Actualisation interne	VLAAMSE GEMEENSCHAP - AGENTSCHAP JONGERENWELZ...	VLAAMSE GEMEENSCHAP - AGENTSCHAP JONGERENWELZ...

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

Bijvoorbeeld:

- In de huidige versie van de website zijn de zoekresultaten tot maximaal 200 organisaties beperkt. In de database zijn deze onbeperkt. (vb. 3542 fiches in het beeld hierboven).
- In de interne database kan gemakkelijk op verschillende sectoren, op een wijk worden gezocht.
- Enz.

Waarvoor en door wie worden deze gegevens gebruikt

Onze gegevens worden op verschillende wijzen gebruikt. Hier volgt een samenvattende typologie van het gebruik¹⁶:

- Oriënteren van alle (Nederlandstalige en Franstalige) Brusselaars op zoek naar hulp.
Gebruik van de website of aanvragen van adressen per telefoon of mail.
- Ondersteunen van werkzoekenden op zoek naar adressen van mogelijke werkgevers (welzijns- en gezondheidssector) in het raam van spontane sollicitaties.
Gebruik van de website of individuele begeleiding in het CMDC.
- Ondersteunen van maatschappelijk werkers bij het verwijzen van hun gebruikers.
Gebruik van de website (die de tweetalige Brusselse sociale gids is) of aanvragen per telefoon of e-mail.
- Informatie en vorming op maat over de Franstalige en tweetalige organisaties voor de Nederlandstalige hulpverleners die in contact komen met Franstalige of meertalige gebruikers (en vice-versa).
Vb. Opleiding voor hulpverleners uit het CAW Vilvoorde, Opleiding over de jeugdhulpverlening (www.bwr.be/upload/BWN205_Ontmoetingstraject.pdf).
Vb. Structurele samenwerking in het raam van de opleiding op maat 'De Sociale GPS' (hulp bij het gebruik van de bestaande databases met het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod).
- Netwerking faciliteren door potentiële partners op te zoeken.
Gebruik van de site, opvragen adressen vooral tijdens onze deelname aan coördinaties of platformen, of telefonisch en per mail.
- Een mailing verrichten in het kader van symposia, voor de communicatie rond nieuwe diensten enz.
Gebruik van de site of aanvragen per telefoon of mail.
- Een adressenlijst bezorgen op basis van de selectiecriteria van een caritatieve vereniging (materiële of financiële hulp voor organisaties) of een bedrijf in het kader van de maatschappelijke verantwoordelijkheid.

¹⁶ Deze informatie kan niet worden gecijferd omdat we niet weten wat de internauten aanvangen met de gegevens die ze op onze site vinden.

- Inventaris van het aanbod in een gemeente, een wijk, voor een sector, met of zonder cartografie (aanvragen door coördinaties, federaties, ministerkabinetten, diensthoofden, organisaties of zelfstandige zorgverstrekkers voor ze beslissen in welke wijk ze zich vestigen enz.).
Gebruik van site of aanvragen per telefoon of mail (inventaris op maat).
- Studie in verband met het welzijns- en gezondheidsaanbod.
Thematische studies verwezenlijkt door onze diensten op verzoek van de Brusselse ministerkabinetten of ondersteuning van studies van andere diensten (vb. Armoederapport van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn).
- De programmatie van het welzijns- en gezondheidsaanbod in het Brussels Gewest.
Vb. Ondersteuning van de werkzaamheden van ADT-ATO voor het GPDO (http://www.adt-ato.brussels/sites/default/files/documents/Inventaris_van_de_Voorzieningen_en_Diensten_NL.pdf).
Vb. Informatie over en listing van de bicommunautaire en Nederlandstalige organisaties die in het Frans onthalen, in het raam van een voorbereidend onderzoek voor de Cocof-programmatie.
- Uitwisselen van gegevens tussen actoren van de Brusselse welzijns- en gezondheidsinformatie.
Vb. Uitwisseling op regelmatige basis met de BWR (partnership) van informatie over de Brusselse welzijns- en gezondheidsorganisaties die het taalstatuut NL of FR-NL hebben.

Aangezien de site sociaalbrussel.be en/of de interne database als enige alle sectoren opnemen en informatie over de organisaties in het Nederland en het Frans ter beschikking stellen (tweetalige website), is SOBRU de enige dienst die aan alle behoeften kan beantwoorden.

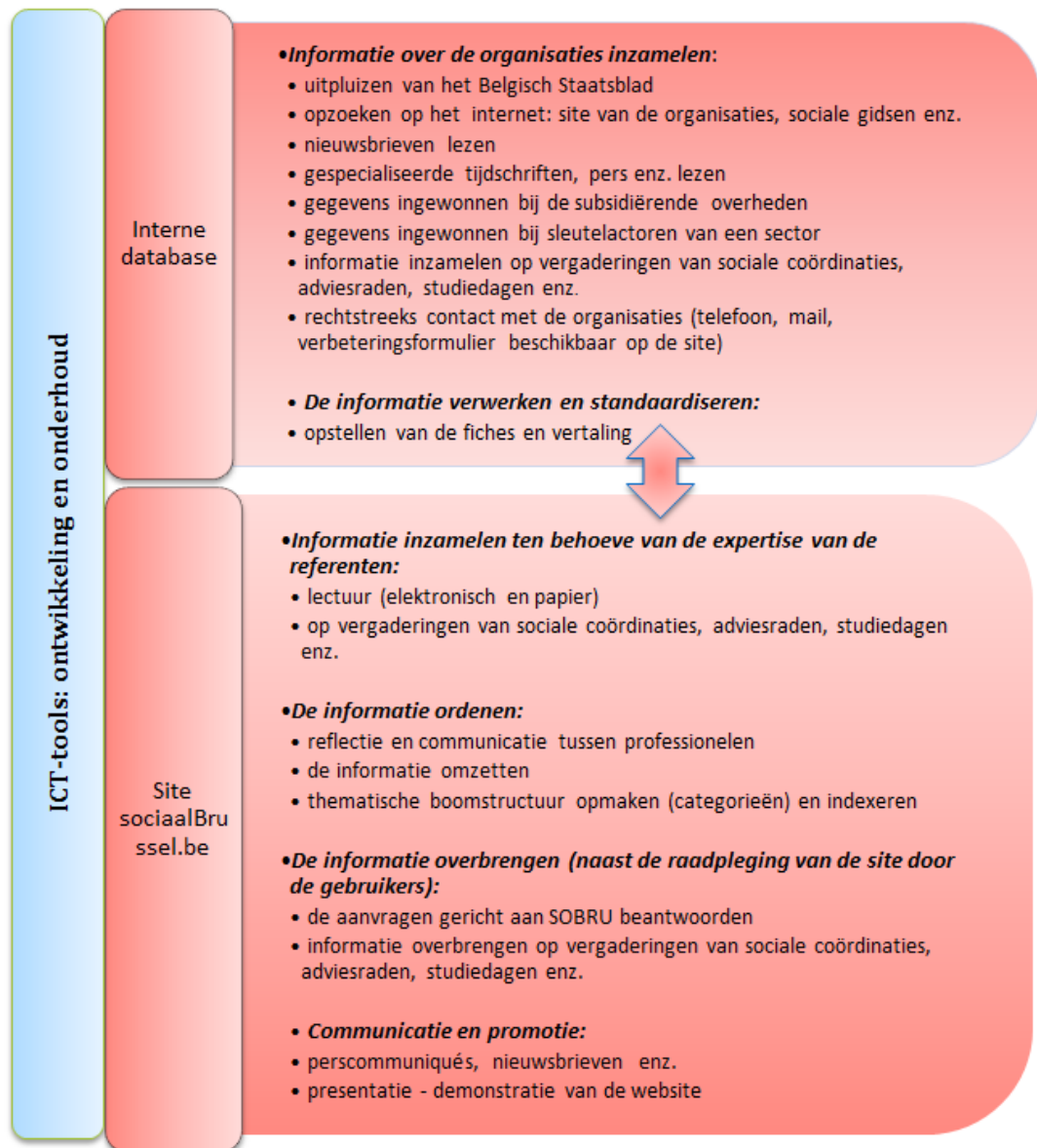
Om de verschillende gegevens in te zamelen, te verwerken, te ordenen voor hun ontsluiting, technische tools aan te bieden en de aanvragen te beantwoorden die rechtstreeks aan de dienst SOBRU worden gericht, zijn verschillende activiteiten/taken noodzakelijk. In hoofdstuk 1.3 van dit rapport worden de indicatoren voor 2014 die hiermee verband houden, toegelicht.

Om het allemaal duidelijker te maken worden het werkproces binnen de dienst SOBRU en de gebruikte informatiebronnen en tools in een schema voorgesteld.

Werkproces: samenvattend schema

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

Het werkproces kan aldus schematisch worden voorgesteld¹⁷ :



¹⁷ We willen er op wijzen dat dit schema het werkproces simplistisch voorstelt: de opvolging en de interacties tussen de verschillende stappen zijn in werkelijkheid gevarieerder en flexibeler.

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

De ingezamelde gegevens zijn onbewerkte elementen. Ze worden verwerkt en ingegeven in de software, in de vorm van een fiche per plaats van activiteit en wel volgens zeer stricte regels om de kwaliteit en de samenhang van het volledige project te vrijwaren¹⁸.

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

Het online plaatsen van deze gegevens vergt:

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

De informatiedoorstroming over het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod verloopt:

- via de site,
- via bijstand (telefoon, mail) aangeboden door ons team aan de gebruikers die informatie willen krijgen (particulieren of professionelen die geen toegang hebben tot het internet of niet goed kunnen zoeken op het internet),
- via de productie van documenten, rapporten of inventarissen op maat door de SO-BRU-referenten op basis van de consultatie van onze interne database, voor gebruikers met vragen die een bijkomende inbreng aan expertise en/of diepgaandere zoek- of exportfunctionaliteiten¹⁹ vergen,
- door de deelname van onze medewerkers aan coördinaties of andere netwerken die onze 'rechtstreekse' expertise nodig hebben tijdens werkvergaderingen enz.

¹⁸ De methodiek die intern, sui generis, werd uitgewerkt, is zowel op het administratief recht (erkenningen enz.), de conventies inzake de opdeling van het grondgebied (statistische wijken van de wijkmonitoring), de informele afspraken inzake terminologie van het werkveld (gebruikte termen van de professionelen of gebruikers), als op de noden met betrekking tot de technische zoekfuncties van de database gebaseerd.

¹⁹ Ter herinnering: de huidige functionaliteiten van de website zijn verschillend van die van de interne database. U vindt voorbeelden van aanvragen in hoofdstuk 1.1.2 Waarvoor en door wie worden deze gegevens gebruikt.

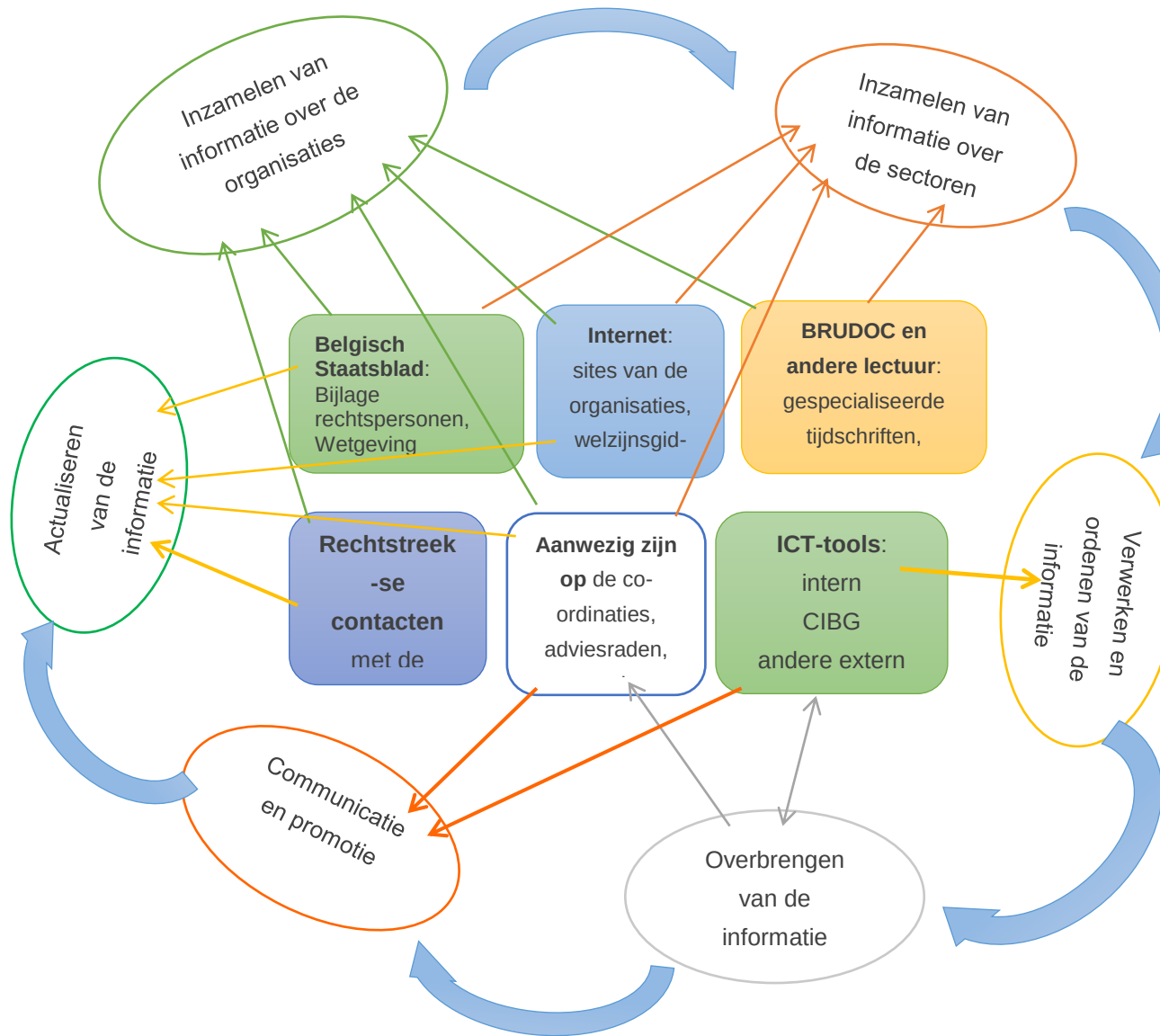
Grote veranderingen op www.sociaalbrussel.be (nieuwe sector op de site enz.) worden meegedeeld aan de betrokken sectoren en sleutelactoren uit de welzijns- en gezondheidssector. We geven demonstraties/presentaties van de site of van bepaalde sectoren op maat.

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

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

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

Gebruik van informatiebronnen en tools



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

SOBRU-team

10 werknemers van het CMDC-CDCS werken voltijds of deeltijds²⁰ voor de dienst SOBRU:

- 6 referenten (3 NI en 3 Fr) verdelen onderling de expertise over de vele sectoren in welzijn en gezondheid. Voor elke sector is er een Nederlandstalige en een Franstalige referent (aangezien het welzijns- en gezondheidsbeleid door de gemeenschapsoverheden vaak verschillend georganiseerd wordt, is samen transversaal werken en nadenken essentieel in het kader van SOBRU):
 - *Franstalige referent 1*: 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*: Assuétudes, Egalités – Diversités – Inclusions, Famille, Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA), Santé (behalve geestelijke gezondheid), Seniors, Intersectoriel (coordinations sociales intersectorielles, enz.).
 - *Franstalige referent 3*: Aides aux auteurs de faits punissables, Aide aux victimes, Aide aux sans-abri, Logement, Migrants, Personne en situation de handicap, Santé mentale
 - *Nederlandstalige referent 1*: Algemene sociale dienstverlening, Bijzondere jeugdzorg, Jonge kinderen (0-3 jaar), Kinderen en jongeren (3-18 jaar), Gezin, Huisvesting, Hulp aan kansarmen, Hulp aan thuislozen
 - *Nederlandstalige referent 2*: Hulp voor daders van strafbare feiten, Hulp voor slachtoffers, Migranten, Socioprofessionele inschakeling
 - *Nederlandstalige referent 3*: Gelijkheid – Diversiteit – Inclusie, Gezondheid, Geestelijke gezondheid, Intersectoraal (Intersectorale sociale coördinaties, enz), Ouderen, Personen met een handicap, Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA), Verslaving

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

- 3 werknemers pluizen de Bijlage rechtspersonen van het Belgisch Staatsblad uit en hebben rechtstreekse contacten met de organisaties.
- 1 werknemer is ICT-referent van het CMDC-CDCS.

²⁰ De meeste werknemers van de dienst SOBRU werken ook voor andere diensten van het CMDC-CDCS (vb. interne taken van het CMDC-CDCS, dienst BRUDOC, vertaalwerk voor de verschillende diensten enz.). Enkele werknemers werken overigens deeltijds.

Een cijfermatige foto van de site in 2014

Aantal organisaties op de site

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

In 2014 zijn er **3523 activiteitenlocaties** (een organisatie kan over meerdere activiteitenlocaties beschikken).

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 opgesteld (nieuwe vzw's, nieuwe diensten enz.):
 - De site wordt **dagelijks** geüpdatet;
 - **1380 fiches** op de site (meer dan 1/3) werden in 2014 opgemaakt of volledig geactualiseerd;
 - **145 fiches** werden in 2014 behandeld maar nog niet gefinaliseerd (worden in 2015 op de site geplaatst);
 - 43 fiches werden gewijzigd op verzoek van de organisaties. De overige actualiseringen gebeuren proactief.
- Er werden categorieën en trefwoorden toegevoegd voor nieuwe types activiteiten of om het zoeken op de site efficiënter te doen verlopen.

Subsidiërende of organiserende overheden

Het welzijns- en gezondheidsaanbod in het Brussels Gewest wordt georganiseerd, erkend of gesubsidieerd door verschillende machtsniveaus. Om een overzicht te hebben is het nodig dat de informatie gecentraliseerd wordt.

Aantal organisaties op de site erkend door een openbare overheid of diensten verleend door de openbare overheden (omdat sommige verenigingen door meerdere instanties worden erkend komt het totaal van de indicatoren niet overeen met het totaal aantal fiches op de site):

Erkende organisaties:

- GGC: 307
- COCOF: 516
- PHARE: 93
- VGC : 23

- VG: 198
- VAPH: 51
- Kind en Gezin : 126
- Franse Gemeenschap: 169
- ONE: 443
- BHG: 150
- BGHM: 31
- federaal niveau : 55

Openbare diensten²¹ (750 waaronder 362 met een erkenning):

- lokale openbare diensten (gemeente en OCMW): 491
- communautaire openbare diensten (VGC, VG, GGC, Cocof, Franse Gemeenschap): 187
- gewestelijke openbare diensten (BHG): 31
- federale of interfederale diensten: 41

Totaal aantal niet-erkende fiches op de site: 832

De niet-erkende fiches omvatten de gesubsidieerde verenigingen (bijvoorbeeld nieuwe initiatieven) die echter niet erkend zijn en verenigingen die puur op vrijwilligers en sponsoring draaien maar waarvan de werking door erkende of openbare sectorgenoten erkenning krijgt.

Bestreken sectoren en hun reikwijdte

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

- Onze website is de enige die alle welzijns- en gezondheidssectoren en **alle actoren actief in het Brussels Gewest**, ongeacht hun statuut²² en taalaanbod, opneemt.
- De inventaris wordt opgedeeld in sectoren die op hun beurt uit verschillende categorieën die met behoeften overeenkomen, bestaan. Hier volgt de lijst van de bestreken sectoren en het aantal organisaties actief in de sectoren (een organisatie kan in verschillende sectoren actief zijn):

²¹ Het betreft uitsluitend openbare diensten actief in de welzijns- en gezondheidsdomeinen zoals gedefinieerd door SOBRU – zie pagina 2.

²² Ter herinnering: de commerciële private initiatieven komen in SociaalBrussel.be niet aan bod, behalve de residentiële voorzieningen voor senioren die door Infor-homes Bruxelles en Home-infor Brussel worden opgelijst.

SECTOREN	<i>Aantal fiches van erkende organisaties</i>	<i>Aantal fiches van organisaties zonder erkenning (maar soms gesubsidieerd of openbare diensten)</i>	Totaal aantal fiches
<i>Algemene sociale dienstverlening (privaat en openbaar)</i>	71	38	109
<i>Bijzondere jeugdzorg</i>	100	27	127
<i>Hulp voor daders van strafbare feiten</i>	56	60	116
<i>Hulp aan kansarmen</i>	275	262	537
<i>Hulp aan thuislozen</i>	59	52	111
<i>Hulp voor slachtoffers</i>	114	80	194
<i>Verslavingen</i>	175	82	257
<i>Gelijkheid – Diversiteit – Inclusie</i>	5	30	35
<i>Kinderen en jongeren (3-18 jaar)</i>	470	207	677
<i>Gezin</i>	341	192	533
<i>Socioprofessionele inschakeling</i>	216	139	355
<i>Jonge kinderen (0-3 jaar)</i>	532	148	680
<i>Huisvesting</i>	210	107	317
<i>Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA)</i>	5	24	29
<i>Personen met een handicap</i>	295	215	510
<i>Fysieke en geestelijke gezondheid</i>	546	406	952
<i>Ouderen</i>	490	316	806
<i>Intersectorale coordinatiës en ondersteuning van de professionelen</i>	4	40	44
Sector die nog niet online staat:			
<i>Migranten</i>	602 fiches		

Raadpleging van de site door de gebruikers

Het aantal bezoeken aan www.sociaalbrussel.be stijgt alsmaar en is volgens de indicatoren van google analytics de laatste jaren aanzienlijk geworden: 204.695 gebruikers in 2014 (van wie 69,32 % nieuwe bezoekers en 30,68 % trouwe bezoekers), 148.635 in 2013, 84.863 in 2012, 32.672 in 2011.

Aspect	2013	2014	Evolutie
Sessies ²³	201.465	282.308	+40,13%
Gebruikers ²⁴	148.635	204.695	+37,72%
Bekeken pagina's ²⁵	242.884	351.620	+44,77%
Pagina's per sessie	1.21	1.25	+3,31%
Gemid. duur van de sessies ²⁶	00:00:52	00:01:05	+24,77%

Het werkproces in cijfers

De beschikbare indicatoren voor 2014 inzake de verschillende stappen van het schematisch voorgestelde werkproces in het begin van dit rapport, worden hier gepresenteerd.

Informatie over de organisaties verzamelen

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

Het belgisch staatsblad – bijlage rechtspersonen uitpluizen

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

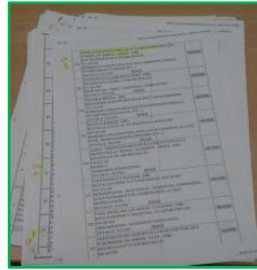
²³ Sessies: het betreft het aantal sessies over de periode. Een sessie is de tijdsduur waarin de gebruiker actief is op de website, applicaties enz. Alle gebruiksinformatie (bekijken scherm, evenementen enz.) wordt met een sessie in verband gebracht.

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

²⁵ Bekeken pagina's: het betreft het totaal aantal geraadpleegde pagina's. Herhaalde bezoeken van surfers op dezelfde pagina worden in aanmerking genomen.

²⁶ Gemiddelde duur van de sessies: het betreft de gemiddelde duur van een sessie.

In 2014 werden **17.731 publicaties** in de Bijlage bij het BS **uitgeplozen**. Er werden **335** bruikbare gegevens ontdekt en behandeld.



In de Bijlage worden ook de verandering van de maatschappelijke zetel, de wijziging van de missie en de ontbinding van vzw's gepubliceerd. Wanneer de fiche van een vzw die online staat, wordt geactualiseerd, worden deze gegevens systematisch gecontroleerd.

In 2014 werden aldus **739** vzw's geverifieerd.

Informatie opzoeken op het internet

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 onlineregisters enz. op het internet.

In 2014 werden online gegevens opgezocht voor **1525 fiches**.

Nieuwsbrieven, gespecialiseerde tijdschriften enz. lezen

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

In 2014 werden **78 nieuwsbrieven** (die meestal wekelijks verschijnen) en **125 gespecialiseerde tijdschriften** (die maandelijks of driemaandelijks verschijnen) uitgedrukt. 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 hun sectorexpertise bij te spijkeren. Deze indicatoren zullen dus op dat vlak aan bod komen.

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.

In 2014 hebben referenten deelgenomen aan:

- **29 vergaderingen** van 5 sociale lokale coördinaties,
- **11 vergaderingen** van 3 adviesraden van de GGC,
- **16 vergaderingen** of activiteiten van 4 andere netwerken,
- **15 symposia**²⁷.

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

Rechtstreekse contacten met de organisaties

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

Ter herinnering: **1380 fiches** die op de site staan (meer dan 1/3) werden opgemaakt of volledig geactualiseerd in 2014.

Hiervoor:

- werden **1212 mails** verstuurd naar de organisaties opdat ze de fiche zouden **aanvullen** en **goedkeuren** vóór de vertaling en de plaatsing op de site;
- waren **865 telefoontjes** en **605 mails** nodig om de fiches die al op de site staan te actualiseren (slechts **43 fiches** werden gewijzigd op verzoek van de organisaties).

Uit deze indicatoren blijkt dat er vaak meerdere mails of telefoontjes nodig zijn om een antwoord van de organisaties te krijgen.

²⁷ Details over deze deelnames worden gepresenteerd in het jaarverslag 2014 van het CMDC-CDCS.

De informatie verwerken en standaardiseren

Tijdens het proces van informatiegaring (en meestal voor rechtstreekse contactopname met de organisatie) worden de gegevens behandeld en verwerkt in fiches die ingegeven worden in de software van de interne database, volgens een nauwgezette methodiek²⁸.

In 2014 werd redactiewerk uitgevoerd voor **1380 fiches** die op de site geplaatst of geactualiseerd werden, alsook voor **145 fiches** die gedeeltelijk behandeld werden in 2014 (nog niet op de site).

De **1380 fiches** werden vertaald en zijn zowel in het Nederlands en het Frans op de site beschikbaar.

CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES

AUTRES DENOMINATIONS : CDCS, CDCS-CMDC

Avenue Louise, 183
1050 BRUXELLES (BRUXELLES - CENTRE)

ACTIVITES :

Service bilingue et bicommunautaire d'informations transversales et intersectorielles sur l'offre du secteur social-santé dans la Région Bruxelles-Capitale :

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

CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COORDINATIE

ANDERE BENAMINGEN : CMDC, CMDC-CDCS

Louizalaan, 183
1050 BRUSSEL (BRUSSEL - CENTRUM)

ACTIVITEITEN :

Tweetalige, bicommunautaire dienst voor transversale en intersectorale informatie over het welzijns- en gezondheidsaanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

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

Informatie inzamelen voor de expertise van de referenten

Zoals toegelicht in '*De activiteiten van de dienst SOBRU*'²⁹, worden de ingezamelde gegevens op de site geordend om 4 zoekmethodes mogelijk te maken: op naam van de organisatie, via een sector en categorieën (die overeenkomen met een behoefte), via een zoekterm, via een specifiek criterium of een combinatie van criteria.

De sectorreferenten van de dienst SOBRU, die in duo Fr-NI³⁰ werken, creëren dus voor elke sector:

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

²⁸ Zie pagina 7.

²⁹ Zie pagina 3.

³⁰ Zie het hoofdstuk 'SOBRU-team'.

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

De informatiegaring voor de expertise verloopt via lectuur³¹, de opvolging van de wetgeving en de parlementaire werkzaamheden, contacten met terreinwerkers of experts.

De indicatoren voor deze activiteiten kwamen al aan bod (zie 13.1.3 en 1.3.1.4).

De informatie ordenen

Een thematische boomstructuur ontwerpen en indexeren

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

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

.. Huisvesting voor thuislozen¶
o → Begeleid wonen → 18¶
o → Crisisopvang voor thuislozen → 10¶
o → <u>Gemeenschapswonen</u> → 103¶
o → Nachtopvang voor thuislozen → 98¶
o → Onthaalhuizen¶
- → Onthaalhuizen voor alleenstaande mannen 6¶
- → Onthaalhuizen voor iedereen → 8¶
- → Onthaalhuizen voor vrouwen met of zonder kinderen → 7

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

³¹ Hiervoor hebben de referenten van de dienst SOBRU relevante documentatie nodig. Het documentatiecentrum BRUDOC van het CMDC-CDCS beschikt over duizenden documenten in het Nederlands en het Frans (boeken, dossiers en artikelen uit gespecialiseerde tijdschriften, rapporten, verslagen van symposia, jaarverslagen, memoranda, enz.).

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

In 2014 werd het volgende gecreëerd:

- **37 takken en ondertakken,**
- **175 categorieën** toegekend aan **925 fiches,**
- **75 definities,**
- **25 Nederlandse en 36 Franse trefwoorden** (de nood aan synoniemen is voor beide talen verschillend).

De boomstructuur vertalen

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

In 2014 werden **37 takken en ondertakken, 175 categorieën, 75 definities** naar het Nederlands of het Frans vertaald.

+

03 Fysieke en geestelijke gezondheid

▣ **Categorieën (9)**

- ▣ Gezondheid en sociaal welzijn
- ▣ Levenskwaliteit (gezondheids promotie, preventie, risicobeperking)
- ▣ Fysieke gezondheid
- ▣ Geestelijke gezondheid
- ▣ Gezondheid en leefomgeving
- ▣ Werk en gezondheid
- ▣ Mishandeling en geweld
- ▣ Mantelzorg (hulp aan)
- ▣ Coördinatie en ondersteuning van de professionals uit de gezondheidssector

+

16 Santé physique et mentale

▣ **Catégories (9)**

- ▣ Santé et social
- ▣ Qualité de vie (promotion de la santé, prévention, réduction des risques....)
- ▣ Santé physique
- ▣ Santé mentale
- ▣ Santé et environnement
- ▣ Travail et santé
- ▣ Maltraitance et violence
- ▣ Aidants proches (aide aux)
- ▣ Coordination et soutien aux professionnels de la santé

Reflectie en communicatie tussen professionals

Om de uitwisseling tussen de teamleden te stroomlijnen, te faciliteren en het werk te coördineren, vonden in 2014 de volgende vergaderingen plaats:

- **9 vergaderingen** SOBRU-team
- en **80 vergaderingen** in duo van de referenten (m.a.w. 1 vergadering per week tijdens de periode waarin gewerkt wordt rond het online plaatsen van een sector).

Creatie en onderhoud van de technische tools

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

In 2014

- werden **dagelijks** back-ups uitgevoerd;
- werd de site SociaalBrussel.be **dagelijks** geactualiseerd (aanwenden van een technische module die de link legt tussen de interne database en de site);
- waren er informatieuitwisselingen met en tussenkomsten door onze informaticapartners voor **14 technische kwesties of problemen**.

De informatie overbrengen

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

Beantwoorden van vragen DOOR de dienst SOBRU

In 2014 werden er telefonisch of per mail aan de dienst SOBRU vragen gesteld door

- particulieren of professionelen die geen toegang tot het internet hebben of die niet vertrouwd zijn met het zoeken op internet: **71 adressaanvragen**;
- professionelen die een sociale kaart wensen: **1** sociale kaart van de wijk, **2** sociale kaarten van de gemeente en **4** thematische sociale kaarten.

rechtstreekse informatieoverdracht

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

Communicatie en promotie

persCommuniqués, via nieuwsbrieven enz.

Wanneer een nieuwe sector op www.sociaalbrussel.be verschijnt, wordt een promotieactie gevoerd.

In 2014 waren er **2** mededelingen voor de sector *Socioprofessionele inschakeling* enerzijds en voor de sectoren *Seksuele geaardheid en genderidentiteit* en *Intersectorale coördinaties en ondersteuning van de professionelen*:

- e-mailbericht naar de betrokken organisaties: **427** en **66** organisaties;
- e-mailbericht naar de uitgevers in het welzijns- en gezondheidsdomein: **137** uitgevers;
- aankondiging op de site CMDC-CDCS;

- mededeling via de nieuwsbrief van BRUDOC.



presentatie en demonstratie van de site

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

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

In 2014 waren er:

- **66** individuele presentaties,
- **3** collectieve presentaties op maat,
- **14** telefonische begeleidingen bij het gebruik.

Samenvattende tabel van de activiteitenindicatoren 2014 van de dienst SOBRU

We sluiten dit hoofdstuk over de activiteiten 2014 m.b.t. het werkproces van de dienst SOBRU af met een samenvattende tabel van de activiteitenindicatoren:

Activiteiten	Indicatoren 2014
<i>Aantal fiches</i>	3523 fiches op de site op 31/12/14 1380 fiches opgemaakt of geactualiseerd in 2014
<i>Uitpluizen van het BS</i>	17.731 publicaties uitgeplozen 355 relevante informatie ontdekt en verwerkt 739 verificaties tijdens de actualisering van fiches van vzw's
<i>Zoeken op het internet</i>	Informatie opgezocht voor 1525 fiches
<i>Lectuur</i>	78 nieuwsbrieven en 125 gespecialiseerde tijdschriften
<i>Contacten met terreinactoren en experts</i>	Deelname aan ▪ 5 lokale sociale coördinaties: 29 vergaderingen; ▪ 3 adviesraden: 11 vergaderingen;

<i>(informatiegaring en – overdracht)</i>	▪ 4 andere netwerken: 16 vergaderingen; ▪ 15 colloquia	
<i>Rechtstreekse contacten met de organisaties</i>	865 telefonische contacten 1817 mails 43 behandelde verzoeken tot wijziging (onlineformulier)	
<i>Thematische boomstructuur en indexing</i>	In 2014 werden 37 takken en ondertakken, 175 categorieën die aan 925 fiches toegekend werden, 75 definities, 25 Nederlandse en 36 Franse trefwoorden opgemaakt	Totaal op de site in 2014: 620 categorieën toegekend aan 3461 fiches, 254 definities 353 Nederlandse en 314 Franse trefwoorden l
<i>Vertalingen van het Frans naar het Nederlands en omgekeerd</i>	1380 fiches 37 takken en ondertakken 175 categorieën 75 definities	
<i>Interne werkvergaderingen</i>	9 vergaderingen van het SOBRU-team 80 vergaderingen in duo van de referenten	
<i>Aanvragen gericht aan de dienst SOBRU</i>	71 aanvragen van adressen 6 sociale kaarten	
<i>Raadpleging van de site</i>	282.308 sessies 204.695 gebruikers van wie 94 , 71% in België 351.620 bekeken pagina's voor een gemiddelde duur van 1,05 min	
<i>Communicatie</i>	2 aankondigingen: mails naar 493 organisaties en 137 uitgeverss 2 aankondigingen op de site CMDC-CDCS 2 mededelingen via de nieuwsbrief van BRUDOC Presentaties en demonstraties van de site 66 individuele presentaties 3 presentaties in groep op maat 14 telefonische begeleidingen bij het gebruik	
<i>ICT-werk</i>	Dagelijkse back-ups Dagelijkse actualisering van de site SociaalBrussel.be 14 contacten met externe partners voor technische vragen of problemen	

Contactinformatie



Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie - vzw

Louizalaan 183
1050 - Bruxelles

Tel 02/511.08.00

Fax 02/512.25.44

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



www.sociaalbrussel.be
02/511.08.00



www.brudoc.be
02/639.60.25



www.hospichild.be
02/639.60/29