



Jaarverslag 2015

*Einde van de crisis en
meervoudige wendingen*

Inhoudsopgave

I.	Algemeen overzicht	2
	Markante en structurerende feiten 2010	2
	A. Veelbelovende ondersteuning voor het CDCS-CMDC door de toezichthoudende overheden, de bicommunautaire ministers belast met Bijstand aan personen, Pascal Smet en Céline Fremault	2
	B. Technologische wending van SOBRU (naar SOBRU V4)	3
	C. Technologische wending van BRUDOC	9
	D. Verhuizing: van de Louizalaan naar de Verenigingstraat.....	10
	E. Organisatorische wending	11
	F. Communicatieve wending: van het CDCS-CMDC naar Sociaal Brussel (tot nader order in de koelkast) 12	
	G. Wending inzake de erkenning buiten de regionale grenzen.....	12
	Impact van de personeelsbeperking	13
	A. Computerbeveiliging uitbesteed.....	13
	B. Stress van overpolyvalente medewerkers	14
	Actieplan 2015: evaluatie van de vooruitgang.....	15
	Perspectieven	20
II.	Financiële gegevens.....	21
	Markante financiële feiten	21
	Balans	22
	Activa	22
	Passiva.....	23
	Resultatenrekening	24
	Uitgaven.....	24
	Opbrengsten	25
	Verslag van de externe auditor	26
III.	Bijlagen	29
	Organigram van 31/02/2015 (na herstructurering)	29
	Menselijke middelen.....	30
	BRUSO : Activiteitenindicatoren 2015.....	31
	1. De werking van de dienst SOBRU in enkele gegevens	31
	1.1 De activiteiten van de dienst SOBRU in een notendop	31
	1.2 Een cijfermatige foto van de site in 2015	40
	1.3 Het werkproces in cijfers	43
	1.4 Samenvattende tabel van de indicatoren voor de dienst sobru	52
IV.	Contactinformatie	54

Algemeen overzicht

Markante en structurerende feiten 2010

A. Veelbelovende ondersteuning voor het CDCS-CMDC door de toezichthoudende overheden, de bicommunautaire ministers belast met Bijstand aan personen, Pascal Smet en Céline Fremault

De vele wendingen die het jaar 2015 kenmerken waren slechts mogelijk dankzij een niet-aflatende steun die bevestigd werd in de politieke handelingen en beslissingen ten gunste van de gefaseerde herontwikkeling van het CDCS-CMDC dat in 2017 zijn 40 jarig bestaan viert.

De beslissing om gedurende vijf jaar te investeren in de volledige herontwikkeling van de site Sociaal Brussel en de verhoging van de structurele subsidie inclusief het bedrag van de huur en van de lasten van de nieuwe lokalen in het “ Huis van de twee gemeenschappen” maken het CDCS-CMDC op lange termijn tot één van de actoren waarop de Brusselse overheid inzet om deel te nemen aan de smart city-¹ en open datastrategie (openbare en gedeelde gegevens)² van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest die in 2016 van start zal gaan.

De databases SOBRU (het repertorium van de operatoren van de welzijns- en gezondheidssector) en BRUDOC (de documentencatalogus van de welzijns- en gezondheidssector) van het CDCS-CMDC, die steunen op de nieuwste technologieën en voorzien zijn van functionaliteiten die toelaten de gegevens te openen en te delen, zullen mee deel kunnen uitmaken van de verzameling van datasets die gratis ter beschikking³ gesteld worden van de burgers, verenigingen, besturen, ondernemingen en onderzoekers zodat zij deze kunnen hergebruiken om innoverende digitale diensten te creëren (mobiele applicaties, informatiesystemen, internetportalen, enz.). De stakeholders van het CDCS-CMDC (Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR), Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Gebied Brussel-Hoofdstad (PFCSM-OPGG),

¹ De smart city of intelligente stad wil inspelen op de behoeften van haar inwoners, de uitdagingen van onze tijd en de voordelen die de digitale revolutie zowel aan de bewoners als aan deze uitdagingen kan bieden. <http://smartcity.brussels/le-projet>

² De openbare sector, in ruime zin, is de bron van een aanzienlijke hoeveelheid gegevens die hij in het kader van zijn opdrachten creëert of verzamelt. Behalve wanneer zij een gevoelig of persoonlijke karakter hebben worden deze gegevens vandaag de dag beschouwd als een patrimonium ten dienste van iedereen. De Open Data beoogt precies deze gegevens voor het publiek open te stellen en dit publiek de mogelijkheid te bieden de gegevens te raadplegen en te hergebruiken, in het kader van licenties die de open rechten specificeren (de gegevens lezen, kopiëren, verspreiden ... al dan niet voor commerciële doeleinden).

³ <http://opendatastore.brussels/>

Overlegplatform Eerstelijnszorg (CONNECTAR), Steunpunt thuislozenzorg Brussel (STRADA), Geïntegreerde Dienst voor Thuisverzorging-Brussel (GDT-BRUSSEL), RML-B) wachten ongeduldig op deze nieuwe opportuniteiten.

B. Technologische wending van SOBRU (naar SOBRU V4)

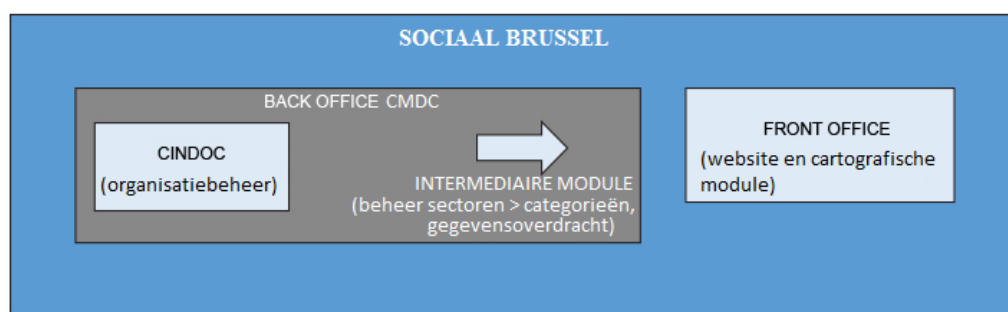
Wij zullen voor de gemakkelijheid de term “technologische wending” gebruiken. Met de nieuwe website Sociaal Brussel (V4) streeft het CDCS-CMDC een ambitie na die verder reikt dan technologische hoogstandjes en geavanceerde functionaliteiten. De website wil namelijk fungeren als een platform dat kennis verstrekt over de Brusselse actoren van het welzijn en de gezondheidszorg, met meer kwalitatieve informatie, als een platform dat inspeelt op de actualiteit en als een platform dat de band verbetert tussen welzijnswerkers en het Centrum.

A.1 Herhaling van de context

A.1.1. Beschrijving van de bestaande technologische tools

Op het vlak van het backoffice ‘van het huis’ (= de functionaliteiten waar enkel het team van Sociaal Brussel toegang toe heeft), wordt het programma CINDOC gebruikt voor het interne beheer van de informatie over de organisaties in de welzijns- en gezondheidssector van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. **Een intermediaire module** die door een derde op maat ontwikkeld werd, wordt gebruikt om de organisaties thematisch te rangschikken. Het is ook door middel van deze module dat het CMDC wijzigingen op de site Sociaal Brussel publiceert. Deze publicaties zijn momenteel tijdrovend, vergen meerdere manipulaties wat het risico op vergissingen vergroot.

Op het vlak van het frontoffice (= de functionaliteiten toegankelijk voor alle gebruikers) werd in 2008 een webapplicatie gelinkt aan een cartografische module ontwikkeld die het ruime publiek snel toegang geeft tot de fiches met gestructureerde informatie over de diensten via verschillende zoekmethodes. De organisaties kunnen op een kaart gelokaliseerd worden.



A.1.2. Problematiek: technologische veroudering van de componenten van het back- en het frontoffice (2005-2015)

- Zonder bijkomende investering kunnen de interne databases niet worden aangepast aan de recente digitale omgevingen
- De site krijgt palliatieve zorg maar loopt het gevaar volledig te crashen

Terwijl de behoeften van jaar tot jaar sterk toenemen: 250.000 unieke bezoekers in 2014, 340.000 in 2015.

A.1.3. Snelle politieke beslissing/oplossing: een analyseopdracht toevertrouwd aan het CIBG in nauwe samenwerking met het CMDC

De opdracht omvat:

- Beschrijving van de huidige situatie (AS IS);
- Beschrijving van de eigenschappen van de toekomstige Sociaal Brussel (TO BE);
- Mogelijke scenario's, haalbaarheidsstudie en budgettaire ramingen.

De opdracht wordt gespreid tussen half april en half juli.

De opdracht wordt ondersteund door een begeleidingscomité om erop toe te zien dat de resultaten van de high-levelanalyse aan de noden beantwoorden en dit project de beschikbare budgettaire marges niet overschrijdt (vergaderingen 6 mei en 6 juni).

A.2 Resultaat van de analyse

A.2.1. Essentiële normen van het nieuwe project

- Duurzaamheid en stabiliteit: de verschillende keuzes inzake de informatica-infrastructuur moeten in de eerste plaats geleid worden door de duurzaamheids- en stabiliteitscriteria van de tool;
- Maximale exploitatie van de gegevens van Sociaal Brussel en grotere efficiëntie van het werkproces;
- Open data: de nieuwe site moet voorzien worden van functionaliteiten die het mogelijk maken gegevens openbaar te maken en te delen;
- Rekening houden met de verwachtingen van de gebruikers en sterkere positionering van Sociaal Brussel ten aanzien van vergelijkbare platformen en sites;
- Open source: de gekozen technologie moet open source zijn, om de reactiviteit en de bestendigheid van de tool te verzekeren;
- Responsive design: de site moet zich kunnen aanpassen aan de verschillende schermgroottes met behoud van hetzelfde visuele comfort;

- Toegankelijkheid: de ontwikkeling van de toekomstige site moet rekening houden met de verschillende toegankelijkheidscriteria zoals o.a. bepaald door het AnySurfer-label;
- Ergonomie: bijzondere aandacht voor de ergonomie van de toekomstige site;
- Referentiëring en statistieken: beide elementen moeten verbeterd worden voor een grotere performantie van de site.

A.2.2. Gewenst scenario

Met het oog op de maximale beveiliging van de databank sluit het gewenste scenario nauw aan bij de bestaande werking waarbij het CMDC het beheer in handen heeft van de backoffice ‘van het huis’ en er een volledig aparte frontoffice is. De website Sociaal Brussel wordt herontwikkeld en verbeterd op basis van technologieën van de laatste generatie. De CINDOC-software wordt uitgebreid met bijkomende en faciliterende functionaliteiten.

Dit scenario houdt een **fasering van de ontwikkeling** in die over twee jaar wordt gespreid (2016-2017). De functionaliteiten worden ingedeeld op prioriteit in functie van de verwachtingen van de gebruikers en de technische mogelijkheden. De spreiding over 2016 en 2017 zal afhangen van de beschikbare budgetten.

We lijsten **enkele nieuwe functionaliteiten voor de frontoffice** op:

- verbetering van de verschillende zoekmethodes (nieuwe zoekmogelijkheden, integreren van de booleaanse operatoren⁴ enz.) en een betere presentatie van de resultaten (tonen in de vorm van een lijst, tabel of kaart);
- verbetering van de exportmogelijkheden (PDF, XLS, DOC, JSON, XML, enz.) van de zoekresultaten, cartografie inbegrepen;
- een sterker ontwikkeld cartografisch luik, dat onder andere omvat: de creatie van kaarten op basis van meerdere zoekresultaten, de mogelijkheid om informatielagen toe te voegen, zoals de gemeentelijke grenzen of de wijken, en de mogelijkheid om een reisweg te berekenen via Google Maps op basis van de geolokalisering van een organisatie (met ondersteuning van de lokalisatiefunctie via GPS in het geval de gebruiker een smartphone gebruikt);
- de creatie van webservices waardoor Sociaal Brussel de opendatabeweging kan integreren. Deze zullen andere voorzieningen en instellingen in de mogelijkheid stellen de gegevens van Sociaal Brussel op te halen en te hergebruiken;
- de creatie van een privégedeelte “Mijn Sociaal Brussel” waar de geregistreerde gebruikers van extra functionaliteiten kunnen genieten. Ze zullen hierdoor in staat zijn om deze tool te personaliseren en zich toe te eigenen, met name door de creatie van verzamelingen van organisaties, door het delen van deze verzamelingen met andere geregistreerde gebruikers, enz.;
- de creatie van gediversifieerde thematische toegangspoorten (met betrekking tot de sectoren, gemeentes of erkenningen) die zullen toelaten om de rijkdom van het databestand op een meer expliciete en ergonomische wijze voor te stellen, de methodologie van het

⁴ Zoektools die zoekopdrachten nauwer helpen omschrijven (vb.: en, of, niet).

CMDC te beschrijven, en nieuwe inhoud toe te voegen door middel van kleine statistische syntheses van het aanbod (die automatisch gegenereerd zullen worden door de toepassing);

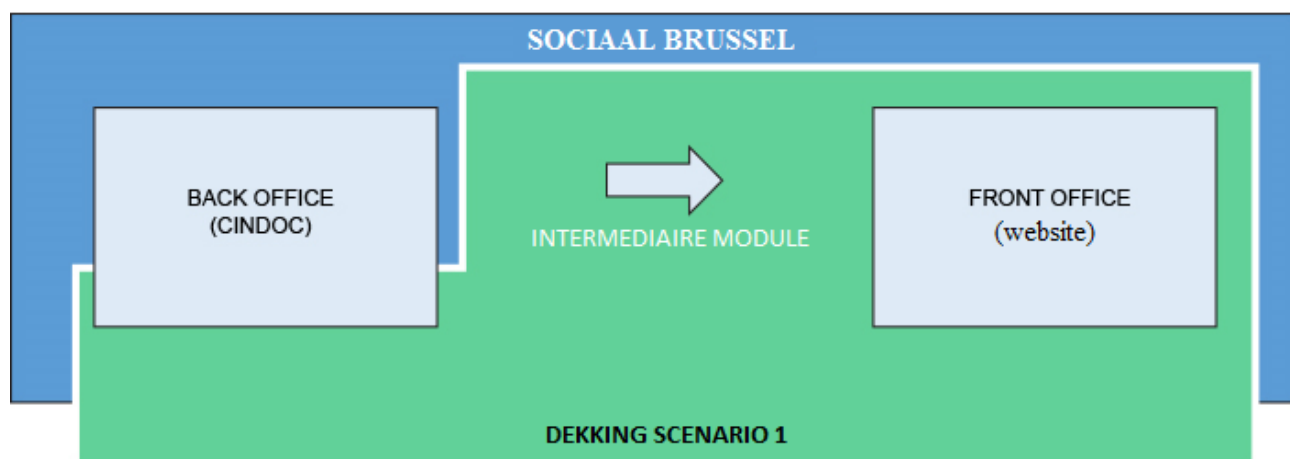
- de integratie van meerdere RSS-feeds⁵ die de gebruikers die dit wensen automatisch op de hoogte zullen brengen wanneer nieuwe organisaties toegevoegd worden aan de sector of gemeente die hen interesseert;
- de integratie van de benodigde functionaliteiten voor het verzenden van een nieuwsbrief via de site;
- de mogelijkheid om de publicatie van werkaanbiedingen van organisaties binnen de scope van Sociaal Brussel te beheren;
- het autonome beheer van de front office door het CMDC. Dit omvat, onder andere, het beheer van de thematische boomstructuur en het beheer van inhoudelijke pagina's zonder hiervoor een beroep te moeten doen op het CIBG.

De backoffice 'van het huis' zal als volgt uitgebreid worden:

- diverse aanpassingen aan de huidige behoeften (enkele voorbeelden: de creatie van nieuwe velden; de automatisering van bepaalde aspecten; meer mogelijkheden bij het genereren van indicatoren, de statistieken en analyses die de activiteiten van Sociaal Brussel in kaart brengen; de invoer vergemakkelijken, de zoekopdrachten en de exportmogelijkheden gelinkt met de thematische boomstructuur; etc.);
- toepassen van de resultaten van een geavanceerde opzoeking in een cartografische module;
- enz.

Naast deze nieuwe functionaliteiten die voornamelijk te maken hebben met de frontoffice, moet de **intermediaire module volledig worden herontwikkeld** om volledig compatibel te zijn met de technologieën gebruikt voor de herontwikkeling van de website.

Het schema hieronder illustreert de configuratie van de toekomstige Sociaal Brussel.



⁵ Een RSS-product (afkorting van *Rich Site Summary*) is internetinformatie waarvan de inhoud automatisch wordt geproduceerd aan de hand van de updates van een site.

A.2.3. Geraamd budget over 5 jaar

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

A.3 Voorbereiding van de ontwikkelingsfase die daadwerkelijk in 2015 aanvangt

A.3.1. Keuze van een methode voor het beheer van het project

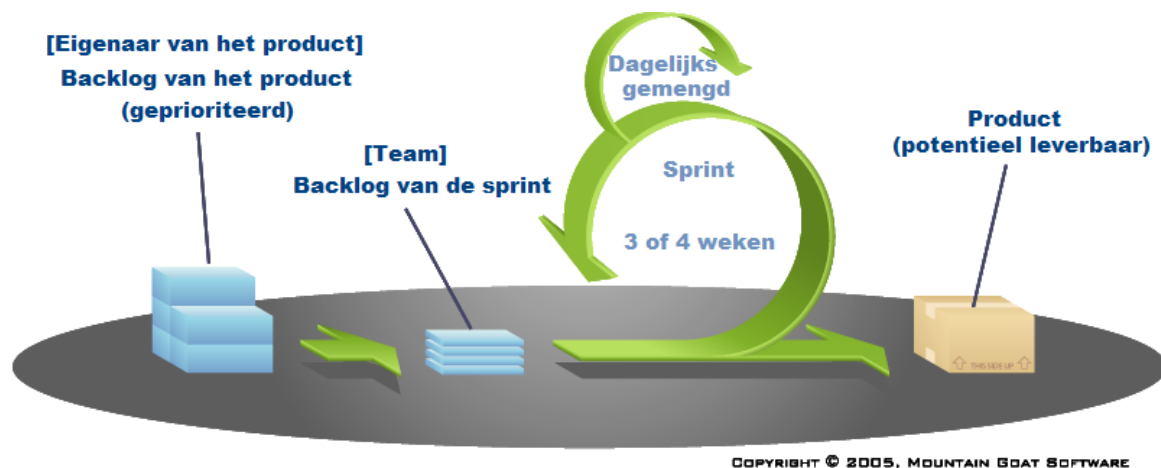
De kwaliteit van het competentie- en reactiviteitsniveau van het ontwikkelingsteam van het CMDC heeft het CIBG ertoe gebracht de voorkeur te geven aan de Agile/SCRUM-methode die een grote nabijheid, beschikbaarheid en deelname van de “klant” vereist

Net als alle Agile-methoden geeft SCRUM de voorkeur aan de snelle levering van een, per definitie, operationeel prototype zodat de klanten het tijdens het hele ontwikkelingsproces kunnen evalueren.

Deze actieve participatieve aanpak is een fundamentele troef. Hij garandeert voor de klant de juiste balans tussen de geplande investering en het uiteindelijke geleverde product. Anderzijds vergemakkelijkt de intieme relatie tussen de klanten-gebruikers en de dienstverleners-ontwikkelaars de toekomstige goedkeuring van de tool.

A.3.2. Opleiding in de Agile/SCRUM-methode

Op advies van het CIBG hebben de verantwoordelijken van het project voor de herontwikkeling van Sociaal Brussel een specifieke opleiding gevolgd in de Agile/SCRUM-methodologie om vertrouwd te raken met de specifieke kenmerken van de methode⁶.



A.3.3. Realisatie van de eerste “user stories”

Onder auspiciën van het CIBG, dat een aanvullend begeleidingsbudget heeft ingevoerd, zijn de verantwoordelijken van het project voor de herontwikkeling van Sociaal Brussel begonnen met het schrijven van “user stories”, namelijk met een operationele beschrijving van de verwachte functionaliteiten met inachtneming van een specifiek draaiboek.

A.3.4. Verdieping van de relaties met de stakeholders (BWR, PFCSM, CONECTAR, STRADA, SISD, RML-B)

Naast de activiteiten in verband met de ontwikkeling van de nieuwe portaalsite hebben de verantwoordelijken van het project voor de herontwikkeling van Sociaal Brussel eveneens verdere ontmoetingen gehad met de verschillende stakeholders, enerzijds om hen op de hoogte te houden van de vorderingen in verband met de nieuwe portaalsite, anderzijds om nog meer details te verzamelen over hun verwachtingen.

⁶ De product backlog is de lijst van gewenste functionaliteiten van een product. Naast dit functionele aspect bevat de product backlog alle punten waaraan het team moet werken. Deze worden volgens prioriteit gerangschikt. Dit bepaalt de volgorde waarin moet worden gewerkt.

C. Technologische wending van BRUDOC

De technologieën van de laatste generatie die gekozen zijn voor het project Sociaal Brussel V4 bieden de mogelijkheid om links te creëren tussen Brudoc, de documentcatalogus en de adressenlijst. Op middellange termijn zullen via webdiensten bibliografische referenties van Brudoc weergegeven kunnen worden op Sociaal Brussel. In 2015 werden, voorafgaand aan de realisatie van dit project, twee wezenlijke stappen uitgevoerd:

- beveiliging van de site:
- samenvoeging van de eentalige catalogi FR/NL en realisatie van een echte tweetalige site
- vereenvoudiging van het gebruik

B.1.1. Beveiliging

Aangezien er kort na het ontslag van de ontwikkelaar/firma een virus opdook, werd besloten om de interne beveiliging uit te besteden aan gespecialiseerde leveranciers.

Na een offerteaanvraag heeft het CMDC gekozen voor een hoster die gespecialiseerd is in het onderhoud van PMB-software, Tipos Consulting. Deze laatste biedt een dedicated server tegen redelijke prijzen.

B.1.2. Samenvoeging van de eentalige catalogi FR / NL

Om redenen die verband houden met de geschiedenis van de informatisering van het CMDC werd Brudoc beheerd door 2 softwareprogramma's: het ene was bestemd voor de documenten in het Nederlands, het andere voor de documenten in het Frans. Deze situatie had allerlei gevolgen ten aanzien van het beheer, maal twee voor dezelfde output:

- De catalogisering en de bulletinage van de tweetalige documenten
- Het opzoeken van documenten
- Het beheer van de gebruikers en de lezers, de parametrisering, het DSI, enz.
- Het beheer van bugs, de updating van de software
- De groeistatistieken voor het activiteitenverslag
- Het beheer van trefwoorden

Kortom, de werkbelasting was enorm en leidde regelmatig tot een teleurstellende kwaliteit ondanks de goede wil en de dynamiek van het team. De ambitie van een tweetalig documentatiecentrum - een perfecte spiegel tot stand brengen tussen Brudoc FR en NL - werd niet bereikt. De reflectie was troebel.

Evenzo werden de trefwoorden geacht beheerd te worden volgens het spiegelmodel; in de praktijk was dit niet het geval. De reden hiervoor: onvertaalbare woorden⁷, onderwerpen die niet te vinden zijn in de literatuur van één van beide taalstelsels.

Ter vervanging van een iemand die met moederschapsverlof was, kon een jonge afgestudeerde in bibliotheekwetenschappen en documentatie aangesteld worden. Deze persoon met een *geek*⁸ profiel, hield zich bezig met de opvolging en de realisatie van het project, in samenwerking met de hoster en leveranciers van PMB-diensten, Tipos Consulting.

De Nederlandse versie van de software vertoonde lacunes. Ze bevatte Franse en Engels uitdrukkingen. Wij zijn begonnen de op het Internet zichtbare termen te vertalen.

B.1.3. Vergemakkelijking van het gebruik

Door de samenvoeging van de catalogi konden nieuwe functionaliteiten geconfigureerd worden ter bevordering van het gebruiksgemak.

- Een filter om in één klik de resultaten te beperken (per taal, datum, soort document, medium, uitgever)
- Via een fulltext-zoekactie kunnen de 872 gekoppelde digitale documenten doorzocht worden.
- Het delen van een bericht op Facebook, Twitter en Google +

D. Verhuizing: van de Louizalaan naar de Verenigingstraat

Dit jaar kreeg het project van het Bicommunautaire Huis dat voorzien en gedragen werd door de overheid sinds 2004, concrete vorm. Het betreft vooral een geografisch samenbrengen van verschillende bicommunautaire verenigingen dat schaalbesparingen voor de werking met zich brengt maar zonder geïntegreerd gemeenschappelijk project. Ondanks deze vaststelling biedt de nieuwe vestiging een reële meerwaarde door de spontaan ontstane synergieën tussen de verenigingen die de lokalen delen en de verruiming/uitbreiding van de netwerkacties die ermee gepaard gaat.

Concreet gesproken verenigt het Huis van de twee gemeenschappen zes vzw's: een bicommunautaire dienst voor geestelijke gezondheidszorg (de vzw Rivage/Den Zaet) en vijf bicommunautaire informatie- en overlegplatformen: vzw Conectar (overleg van de dienstverleners van de thuishulp en thuiszorg), vzw La Strada (ondersteuning van het beleid inzake thuislozenzorg), vzw Platformen geestelijke gezondheidszorg (overleg van de dienstverleners uit de sector van de geestelijke gezondheidszorg) en vzw Palliabru (platform voor informatieverstrekking over

⁷ Bijvoorbeeld: nuldlijn, integrale jeugdhulp, zorgwonen

⁸ Engelse benaming voor iemand die gepassioneerd is door o.a. technologie.

palliatieve zorgen) en het CDCC-CMDC. De Huis beschikt ook over gemeenschappelijke vergaderzalen en een gemeenschappelijke eetzaal.

De zes vzw's hebben ieder een onderhuurcontract ondertekend met de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Deze laatste is zelf hoofdhuurder van het gebouw dat eigendom is van de Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die tegenwoordig communiceert onder de naam CityDev.

De directies van de 6 vzw's komen iedere maand samen tijdens een comité van onderhuurders. In 2016 zal een handvest van onderhuurders opgesteld worden.

De verhuizing was geen gemakkelijke taak. Het CDCS-CMDC was gedurende 15 jaar gehuisvest op de benedenverdieping van de gebouwen van de Administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie aan de Louizalaan 183 - 1050 Brussel, en ondanks de steeds grotere plaats die wordt toebedeeld aan digitale documenten, was het te verhuizen documentatiefonds sterk in omvang toegenomen. De oudste documenten werden overgedragen aan de Archiven van het OCMW van de stad Brussel. De voorbereiding en het in dozen plaatsen namen meer dan een maand in beslag en vereisten de inzet en de solidariteit van het hele team.

De verhuizing naar de nieuwe lokalen in de Verenigingstraat 15 -1000 Brussel werd gepland over twee dagen: op 21 en 22 oktober. Dit wegens de configuratie van de lokalen (een plateau dat uitgaat op de Koningsstraat en een plateau dat uitgaat op de Verenigingstraat) en de omvang van de verhuizing. Er was nog een maand nodig om de nieuwe lokalen operationeel en comfortabel te maken.

Het personeel is blij met de nieuwe locatie: meer ruimte, betere concentratie, minder vermoeidheid aan het einde van de dag maar het beheer van het huis zelf leidt tot extra werk voor de directie.

E. Organisatorische wending

De pijnlijke en stressvolle crisis die het CDCS-CMDC in 2012/2013 doormaakte liet toe de vinger te leggen op een aantal risicosituaties zoals het “neus op de stuur”-syndroom van de directie. Er werden verschillende beslissingen genomen om het management vanaf 01/01/2016 te reorganiseren en te professionaliseren:

- keuze van een nieuw sociaal secretariaat;
- uitbesteding van een deel van de boekhoudkundige codering;
- verbetering van de tools voor budgetbeheer: budgetaanpassing voorgesteld in september, uitwerking van het budget van het volgende jaar vanaf de maand oktober van het lopende jaar.

F. Communicatieve wending: van het CDCS-CMDC naar Sociaal Brussel (tot nader order in de koelkast)

De logica wil dat de evolutie van het CDCS-CMDC eveneens tot uiting komt in zijn externe communicatie.

Bij de volledige herontwikkeling van de portaalsite “Sociaal Brussel” zijn de raad van bestuur en het team overeengekomen om een beroep te doen op de reputatie van de site “Sociaal Brussel” en aan het CDCS-CMDC de naam van zijn “vlaggenschipportaal” te geven.

De naam “Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie/CDCS-CMDC” weerspiegelde al enige tijd niet meer de omvang en de diversiteit van de huidige informatieopdrachten.

Bovendien leidt het CDCS aan de Franstalige kant onder de verwarring met de CBCS (Conseil bruxellois de coordination sociopolitique – vzw) en de CDCS (Centre de Diffusion de la Culture sanitaire – ULB).

In deze fase werd de nieuwe officiële wijziging nog niet doorgevoerd want nieuwe visies/opportunities voor de toekomst van het CDCS-CMDC hebben het denkproces een nieuwe impuls gegeven en de administratieve procedures voor de officiële naamswijziging in de koelkast geplaatst.

G. Wending inzake de erkenning buiten de regionale grenzen

- In **Frankrijk** (Parijs), deelneming aan het colloquium “Bruxelles sur Seine : de la fin des territoires à l’émergence de communautés plurielles” op **15, 16, en 17 oktober 2015**.

Dit colloquium over de verzwakking van de natiestaten en de opkomst van grote steden als integratieruimten, een initiatief van de minister voor internationale betrekkingen van de Franse Gemeenschapscommissie, beoogde ontmoetingen te organiseren tussen Brusselse veldwerkers en onderzoekers en veldwerkers en onderzoekers uit het Ile-de-France om ideeën uit te wisselen over deze transformatie.

Sociaal Brussel en Hospichild werden door de organisatoren (Forum européen pour la sécurité urbaine, Délégation générale Wallonie-Bruxelles en FGC) omschreven als voorzieningen/tools die zijn afgestemd op de uitdagingen van de informatie over welzijn en gezondheidszorg en van

netwerkvorming binnen stedelijke metropolen in een context van hyperdiversiteit en hyperconnectiviteit.

Ter gelegenheid hiervan werd een zeer korte animatiefilm gemaakt om snel en visueel de informatiedynamiek duidelijk te maken voor de ondersteuning van de netwerkvorming die het CMDC methodisch realiseert en verdedigt.

- In **Marokko** (Oujda), deelname aan een missie in het kader van het werkprogramma van de permanente gemengde Commissie Wallonie-Brussel/Marokko genaamd « Mise en réseau du tissu associatif et appui à l'approche participative en y intégrant la dimension multiculturelle avec la région de l'Oriental » van 23 tot 27 november 2015 (op het allerlaatste ogenblik geannuleerd en verplaatst naar april 2016 wegens de “lockdown” van Brussel eind november, die een paar dagen duurde en het gevolg was van een “ernstige en imminente” terroristische dreiging).

Dit project wil de basis leggen voor een duurzaam partnerschap (een duurzame netwerkvorming) tussen de Brusselse Franstalige verenigingswereld en die van de regio Oriental in Marokko om zo de uitwisseling van informatie, best practices en expertise over gemeenschappelijke thema's en problemen (met name in de sectoren van de gezondheid, de sociale bijstand en de maatschappelijke samenhang) te bevorderen rekening houdend met de multiculturele dimensie waarmee onze twee samenlevingen geconfronteerd worden.

Het CMDC werd verzocht om de missie te begeleiden omdat de portaalsite Sociaal Brussel een vrij toegankelijke, betrouwbare, neutrale en regelmatig geactualiseerde referentiëringstool is die aan de Marokkaanse partners een compleet en transversaal overzicht biedt van de Brusselse actoren en die het aldus mogelijk maakt om uiterst oordeelkundige en weloverwogen partnerschappen tot stand te brengen.

Impact van de personeelsbeperking⁹

A. Computerbeveiliging uitbesteed

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-code¹⁰;
- elke opname op de site van artikels met een ingewikkelde structuur die een html-codering vereisen;
- de uitbreiding van de functionaliteiten van de sites;

⁹ Zie organogram van het team in bijlage

¹⁰ PHP: *Hypertext Preprocessor*, beter bekend onder de afkorting *PHP* is een vrije programmeertaal die vooral gebruikt wordt voor de aanmaak van dynamische webpagina's via een server.

- het opstellen van bestekken, wat 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.

Voor het updaten van de software (Joomla, PMB, CinDoc), wat absoluut noodzakelijk is om veiligheidslekken in de gebruikte versies te dichten, wendt het CMDC zich tot externe leveranciers (zie de evolutie van de informaticakosten 2015, de enige post van het budget die te laag geschat werd).

B. Stress van overpolyvalente 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 overpolyvalentie (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.

Een aantal minder positieve aspecten in verband met de nieuwe lokalen versterken deze situatie nog:

- de fysieke afstand tussen het plateau dat uitgaat op de Koningsstraat en het plateau dat uitgaat op de Verenigingstraat en die met elkaar verbonden zijn door een loopbrug, veroorzaakt/versterkt de mentale afstand tussen de diensten
- de problemen met het onthaal, de lift, de sleutels, de defecte verwarming, de lawaaiige omgeving, de trajecten (die voor sommigen langer en moeilijker zijn),
- het probleem met de beveiliging/de algemene bewaking van het Huis van de twee gemeenschappen zelf

Actieplan 2015: evaluatie van de vooruitgang¹¹

Legende:

groene tekst = verwezenlijkte acties

rode tekst = acties die zijn uitgesteld of heroverwogen moeten worden

Operationele doelstellingen 2014/Beheer	Acties	Opvolging
1. De controle van het financiële herstel in goede banen leiden	1.1 Degelijk systeem voor het betalen van RSZ-bijdragen (voorschotten)	Degelijk systeem ontwikkeld met systematische betaling van voorschotten sinds januari 2014
	1.2 Opvolging boekhouding en liquiditeitsplan	- Punt over de rekeningen in de RvB van: 9/02/2015 2/04/2015 13/05/2015 28/05/2015 30/06/2015 14/10/2015 17/12/2015 - Opvolging van de budgettaire situatie in het COMacc en het financieel opvolgingscomité: 25/06/2015 3/12/2015
2. De financiële tools verbeteren	2.1 Dashboard concordantie OS/PR/€	Uitgesteld tot 2016
	2.2 Verdieping van de analytische verdeelsleutel	Uitgesteld tot 2016
	2.3 Erkenning bij de FOD Wetenschapsbeleid	Merk op dat het CMDC reeds een analytische basisboekhouding voert. Ook al is de dienst "studies" tijdelijk stopgezet, toch zorgt de documentaire engineering die nodig is voor de ontwikkeling van Sobru V4 (werk in verband met de thematische boomstructuren, de categorisering, de indexering, de thesaurus) ervoor dat het CMDC de erkenning in de categorie "experimentele ontwikkeling" kan behouden. ¹²
3. Nieuwe inkomsten zoeken	3.1 Betalende documentatiedienst	Er wordt aan de lezers een forfait van € 5 gevraagd voor één jaar raadpleging ter plaatse.
	3.2 Erkenning als instelling gemachtigd om fiscaal aftrekbare giften te ontvangen (Hospichild)	Uitgesteld tot 2017

¹¹ Op basis van het plan opgenomen in het activiteitenverslag 2014 (pagina 12)

¹² De FoD Wetenschapsbeleid verstaat onder experimentele ontwikkeling: het verwerven, combineren, vormgeven en gebruiken van bestaande wetenschappelijke, technologische, zakelijke en andere relevante kennis en vaardigheden, gericht op het ontwikkelen van nieuwe of verbeterde producten, procedés of diensten.

	3.3 Sponsoring stimuleren (Hospichild)	Uitgesteld tot 2017
	3.4 Actie bij de sociale fondsen	Piste opgegeven omdat deze steunde op informatie die door deskundigen binnen de Fondsen ongeldig werd verklaard
4. De maatregelen voor de verlaging van de loonkosten in goede banen leiden	4.1 Behoud van 4/5 van de directie	Het eindeloopbaantijdscrediet werd verlengd tot oktober 2020.
	4.2 Verlaging van de nominale waarde van de maaltijdcheques	De verlaging van het bedrag van 5,60 euro naar 4 euro van de maaltijdcheques werd tijdens het hele jaar 2015 behouden.
5. Een kwaliteitsmanagement invoeren	5.1 Met de hulp van een externe consultant een collectief debat organiseren over de interne reorganisatie	Gezien de kosten en de dringende noodzakelijkheden stelt de RvB de fundamentele actie uit tot 2016 na de verhuizing
	5.2 Opstelling van strategische documenten	Aanpassing van het actieplan 2013-2016 aan de gevolgen van de herstructurering
	5.3 Uitwerking van beheersinstrumenten, organisatie en evaluatie van het werk	Uitgesteld tot 2016
	5.4 De interne communicatie organiseren	Organisatie van maandelijkse teamvergaderingen (+ notulen) 21/01/2015 24/02/2015 24/03/2015 21/04/2015 21/05/2015 17/07/2015 25/08/2015 22/09/2015 27/10/2015 24/11/2015 15/12/2015
	5.5 De communicatie organiseren RvB/BC/Opvolgingscomité	Het CMDC zorgt voor de uitnodigingen en de notulen en stelt voorbereidende adviesnota's om de doeltreffendheid van de communicatie te verbeteren
6. Beheer van de activiteitspolen	6.1 De pool Sobru organiseren volgens de eisen van de herontwikkeling van Sobru V4.	Reorganisatie gebaseerd op de absolute prioriteit die gegeven wordt aan de herontwikkeling van de portaalsite Sobru. 3,5 VTE verwijderd uit de pool productie/expertise voor het onderzoek en de ontwikkeling in verband met Sobru V4.
	6.2 Opvolgings- en resultaatsindicatoren uitwerken voor Sobru	Realisatie van kwantitatieve en kwalitatieve activiteitsindicatoren (zie bijlage)
	6.3 De betrekking van Sobru-coördinator vacant stellen	Uitgesteld tot 2016
	6.4 Het Brudoc-luik organiseren volgens de eisen	Toewijzing van de door het bevallingsverlof van een medewerkster vrijgekomen middelen

	van de herontwikkeling van Sobru V4.	aan de aanwerving van een afgestudeerde in de bibliotheekwetenschappen en de documentatie met 'geekprofiel' om de samenvoeging van de databases voor te bereiden
	6.5 Opvolgings- en resultaatsindicatoren uitwerken voor Brudoc	
	6.6 De betrokken medewerkers opleiden voor het projectbeheer	Uitgesteld tot 2016/2017
7. Een alternatief systeem van ICT/Projecten invoeren	7.1 SOBRU	Toepassing van een tweeledig systeem: - interventiecontract met externe leverancier (Onderneming LibertIT) voor de interne software CINDOC - ondersteuning van het CIBG voor het webplatform
	7.2 BRUDOC	Toepassing van een driedelig systeem: - polyvalentie van de coördinatrice ondersteund door specifieke opleidingen - hosting- en onderhoudscontract met externe leverancier (Tipos) - aanvullende opleiding van de enige ICT-referent die in het team behouden wordt

Operationele doelstellingen	Acties	Opvolging
1. De ontwikkeling van de inhoud van Sobru V3 afronden	Sectoren online te integreren	
	Sector nieuwkomers/ integratie	- Verzameling, verwerking, validering, vertaling categorisering, hiërarchische indexering en online plaatsing van de fiches van diensten en organisaties van de sector van de opvang van nieuwkomers en de integratie Afronding juni 2017
	Sector rechtsbijstand	Afronding juni 2017
	Online diensten te actualiseren/herstructureren (wijzigingen in de wetgeving)	
	Sector kinderopvang (0-3 jaar)	OK
	Jeugdhulp	Afronding juni 2017

	Online sectoren te herzien (verbetering van de bestaande gegevens)	
	Sector justitieel welzijnswerk	Afronding juni 2017
	Sector verslavingen	Afronding juni 2016
2. De systematische actualisering van Sobru V3 organiseren	De prioriteiten bepalen	1 prioriteit: de actualisering van de gegevens versterken en versnellen om de nieuwe portaalsite Sobru V4 te kunnen inhuldigen met inhoud die up-to-date is 2 VTE teleprospectie en codering + vanaf september aanstelling van een extra teleprospecteur
	De troeven bepalen	
	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 zoekopdrachten op Sobru V3 verbeteren (algemene coherentie van de boomstructuur + thesaurus + intuïtieve logica van de ingangen)	Incoherenties, overlappingen, redundancies bepalen	Aan de gang in het kader van de gedetailleerde analyse voor Sobru V4
	De thesauri aanleggen (FR + NL)	Aan de gang in het kader van de gedetailleerde analyse voor Sobru V4
	De thesaurus implementeren	Aan de gang in het kader van de gedetailleerde analyse voor Sobru V4
	De logica en de doelstellingen van de zoekactie per sector herbekijken	Aan de gang in het kader van de gedetailleerde analyse voor Sobru V4
4. Brudoc onderhouden in de context van de herstructurering en de beperking van de krachten	De catalogus aanvullen	Toevoeging van 1122 records.
	Verzoeken behandelen	Tevredenheid van 125 documentaanvragen: 70% studenten en 30% professionals - Iets meer dan de helft komt ter plaatse 80% documentaanvragen, meer dan 10% van de expertiseverzoeken in Infodoc. - de afspraken ter plaatse zijn een gelegenheid om verder te gaan dan het oorspronkelijke verzoek en om alle tools (Sociaal Brussel, Brudoc en geavanceerd zoeken op Google) voor te stellen.
	Steunen op de kracht van stagiairs	- Studente in de afdeling Bibliothecaris-documentalist aan het Institut Jean-Pierre Lallemand heeft haar eindwerk gemaakt over de creatie van een conceptueel model voor de verbetering van de documentthesaurus van Brudoc. - Student in de afdeling Bibliothecaris-documentalist aan de Haute Ecole Paul-Henri Spaak heeft zijn laatstejaarsstage gedaan en zijn eindwerk gemaakt over de verbetering van het beheer van de bulletins door de configuratie van de geassisteerde bulletinage.

	De dagen van openstelling voor het publiek verminderen	- Sluiting van Brudoc op maandagen en vrijdagen
	De werklust van de verantwoordelijke herorganiseren	- Overname van de bestellingen van de NL monografieën door een NL medewerkster die deels aan Sobru (50%) en deels aan Brudoc (30%) werkt.
5. Zorgen voor een eenvoudige communicatie met de beschikbare middelen	Actu van Sobru	Promotie van het online plaatsen van de sector van de minstbesteden via 6 kanalen: - Mail naar de desbetreffende organisaties (1105 operatoren) - Mail naar de gewestelijke en lokale mandatarissen: (440 mandatarissen) - Aankondiging op de site van het CDCS-CMDC - Newsletter van Brudoc - Communicatie aan de deelnemers van het rondetafelgesprek rond het Armoedeverlag 2014 - Communicatie via de nieuwsbrieven Creatie van een tabblad "Sociaal Brussel" binnen de hoofdnavigatie van de site van het CDCS-CMDC
	Actu van Brudoc	Newsletter 3x/jaar verspreid aan 145 ingeschrevenen
6. De "historische" samenwerkingen voortzetten	Bico Federatie , AMA, BWR	Deelname aan de week van de Brusselse sector van de thuislozenzorg - 14de editie van 16 tot 20 november 2015. Over de problematiek van de toegang tot huisvesting Het CDCS-CMDC treedt op als intermediair. Zo zorgt het ervoor dat de uitwisselingen tussen de teams van de Franstalige instellingen en de Nederlandse professionals die op bezoek zijn vloeiend verlopen.
	BWR en CBCS	- Deelname aan de AV en RvB van de twee monocommunautaire partners van de informatie over welzijn en gezondheidszorg. - Medewerking van Brudoc aan de nieuwsbrieven van de twee monocommunautaire partners van de informatie over welzijn en gezondheidszorg door het versturen van een selectie van lezingen voor hun rubriek Publicaties (8 selecties per jaar)
	Observatorium voor Gezondheid en Welzijn	- Medewerking van Brudoc aan het bibliografisch onderzoekwerk voor de opstelling van het thematisch rapport <u><i>Vrouwen, bestaansonzekerheid en armoede in het Brussels Gewest</i></u>. - Rondetafelgesprek van 03/03/2015 over het Armoederapport
	Sociale coördinatie	- Medewerking aan en structurele ondersteuning van de activiteiten van de Sociale coördinatie van Laken, Elsene en Evere.
	BBRoW	- Organisatie van een stand/workshop tijdens het 2ème Agora van het BBRoW: "Het CDCS-CMDC, kompas om zich te oriënteren in de welzijns- en gezondheidssector".

Perspectieven

De roadmap van het CDCS-CMDC is zeer duidelijk:

Jaar 2016: jaar voor de **consolidatie** van de zes wendingen van 2015:

- herschrijven en herontwikkelen van de nieuwe site Sobru V4 (fase 1) en inproductiestelling van Sociaal Brussel.brussels tegen september 2016;
- afstemming van Brudoc op Sociaal Brussel V4;
- ondersteuning van het beleid inzake hulp en zorgverlening¹³: lid van de steungroep « Chroniccare brussels », lid van het begeleidingscomité van het overlegplatform van de eerstelijnszorg;
- formalisering van de medehuur in het Huis van de twee gemeenschappen;
- ontwikkeling van nieuwe budgetbeheertools;
- verdieping van de reflectie over de toekomst van het CMDC met de overheid en uitwerking van een strategisch herontwikkelingsplan 2017-2020;
- aanpassing aan de wijziging door de uitwerking van een opleidingsplan (OP)¹⁴;
- nieuwe missie in het buitenland.

Jaar 2017: eerste jaar van de **herontwikkeling 2017-2020** van het CDCS-CMDC:

- afronding en inproductiestelling van fase 2 van Sociaal Brussel brussels in juni 2017;
- verbetering van de verzameling en de voorstelling van de activiteitsindicatoren;
- verdieping van de reflectie over de toekomst van het CMDC met de overheid en uitwerking van een strategisch plan 2017-2020;
- aanpassing aan de verandering door de uitvoering van het opleidingsplan;
- opvolging van de missies in het buitenland
- de dienst studies/ondersteuning van het welzijns- en gezondheidsbeleid weer activeren

¹³ Zie Plan "Geïntegreerde zorg voor een betere gezondheid" goedgekeurd tijdens de IMC Gezondheidszorg op 19/10/15

¹⁴ Een OP is geen lijst/programma/catalogus met opleidingen. Het OP focust zich op de competentieontwikkeling (in ruime zin) en het welzijn op het werk van het personeel om zo de kwaliteit van de aan het publiek verstrekte diensten te garanderen en te verbeteren en, algemener gesproken, de opdrachten van de organisatie te vervullen. Het is een integrerende tool. Het vormt een schakel brug tussen het personeel en de actie.

Financiële gegevens

Markante financiële feiten

Ten aanzien van de financiën van het Centrum werden eveneens verschillende wendingen genomen die deels de maatregelen overlappen vermeld op pagina 11 onder het punt “organisatorische wending”: de inschakeling van een externe boekhouder, nieuwe voorstelling van de rekeningen (dichter bij het minimum genormaliseerde rekeningenstelsel), nieuwe versie van de software Winbooks ...

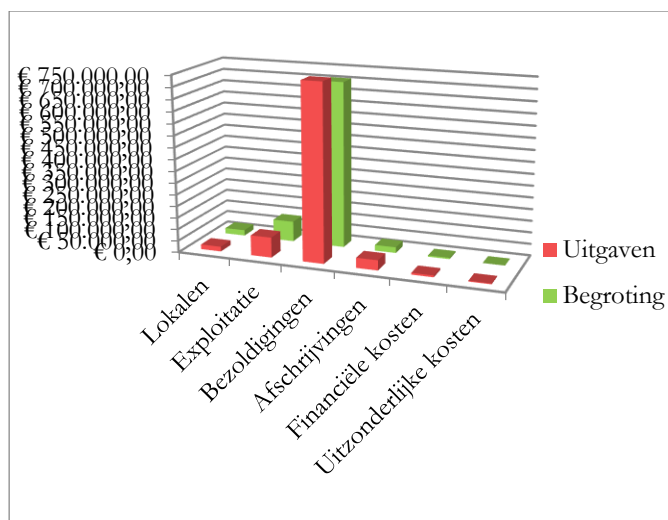
Deze wijzigingen zullen tegen 2017 zorgen voor een grondigere analytische boekhouding en voor nog preciezere tabellen en andere sturingstools, om de herontwikkeling van het CMDC te begeleiden en te meten.

Op de **Balans** zijn het Actief en het Passief in evenwicht, met een bedrag van € 370.600,29. Dankzij het resultaat van vorig jaar en het goed geoperationaliseerde herstelplan is het maatschappelijk vermogen van het Centrum niet meer negatief, maar wel positief, voor een bedrag van € 73.996,59.

Wat de **Resultatenrekening** betreft eindigt het boekjaar 2015 in evenwicht, met een positief resultaat van € 1.461,77. De tabellen op de volgende pagina's tonen duidelijk dat de voornaamste last nog altijd de bezoldigingen zijn, terwijl de subsidies meer dan 90% van de opbrengsten uitmaken.

Merk tot slot op dat dankzij het herstelplan het Centrum eindelijk over voldoende liquide middelen beschikt om het hoofd te bieden aan eventuele problemen (laattijdige betaling van subsidies, onvoorziene omstandigheden in verband met het gebouw, enz.).

Uit een vergelijking van het resultaat (in termen van kosten) met de begroting blijkt dat de inspanningen om het budget te respecteren voortgezet worden. We zien opmerkelijke verschillen ten aanzien van het personeel (met de nieuwe manier om de verminderingen van de kosten m.b.t. gescro's op te nemen, van wie het loon volledig opgenomen wordt als kosten, en de als opbrengst toegevoegde verminderingen, wat niet op die wijze begroot was) en ten aanzien van de afschrijvingen, die groter zijn door de verhuizing naar onze nieuwe lokalen.

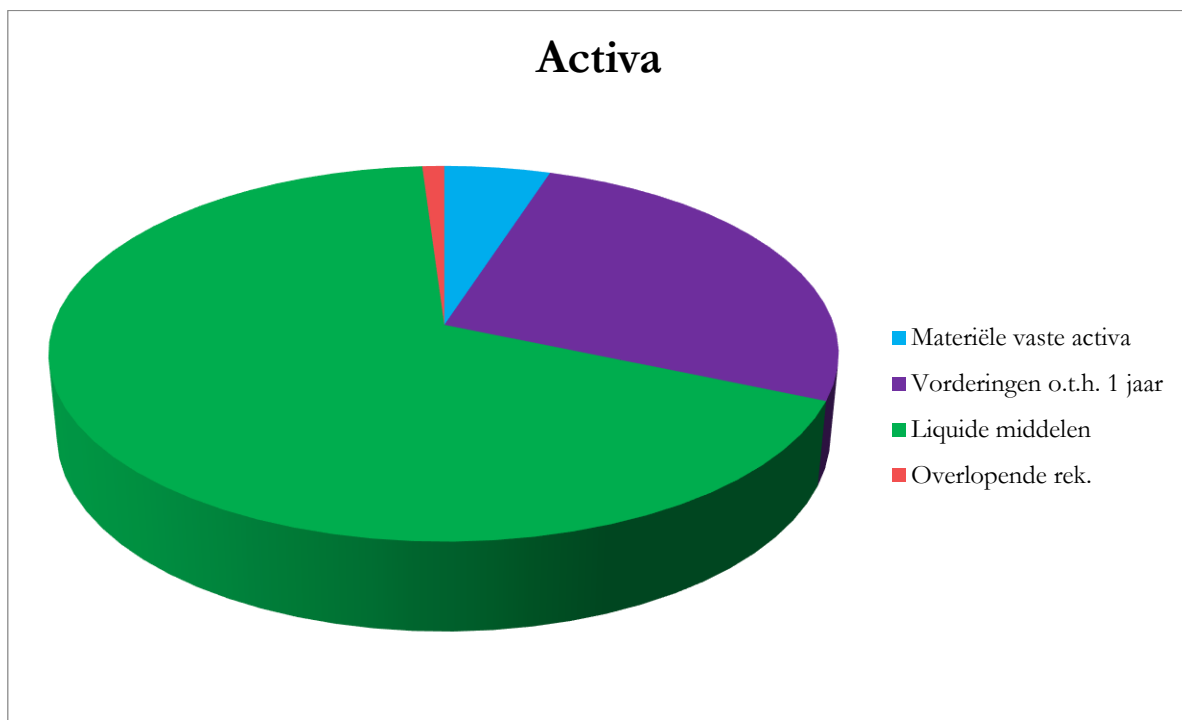


	Uitgaven	Begroting
Lokalen	€ 20 460,21	€ 23 945,00
Exploitatie	€ 86 419,77	€ 87 154,07
Bezoldigingen	€ 820 501,88	€ 707 499,77
Afschrijvingen	€ 43 121,76	€ 24 654,57
Financiële kosten	€ 7 546,28	€ 5 607,89
Uitzonderlijke kosten	€ 3 239,18	€ 0,00

Balans

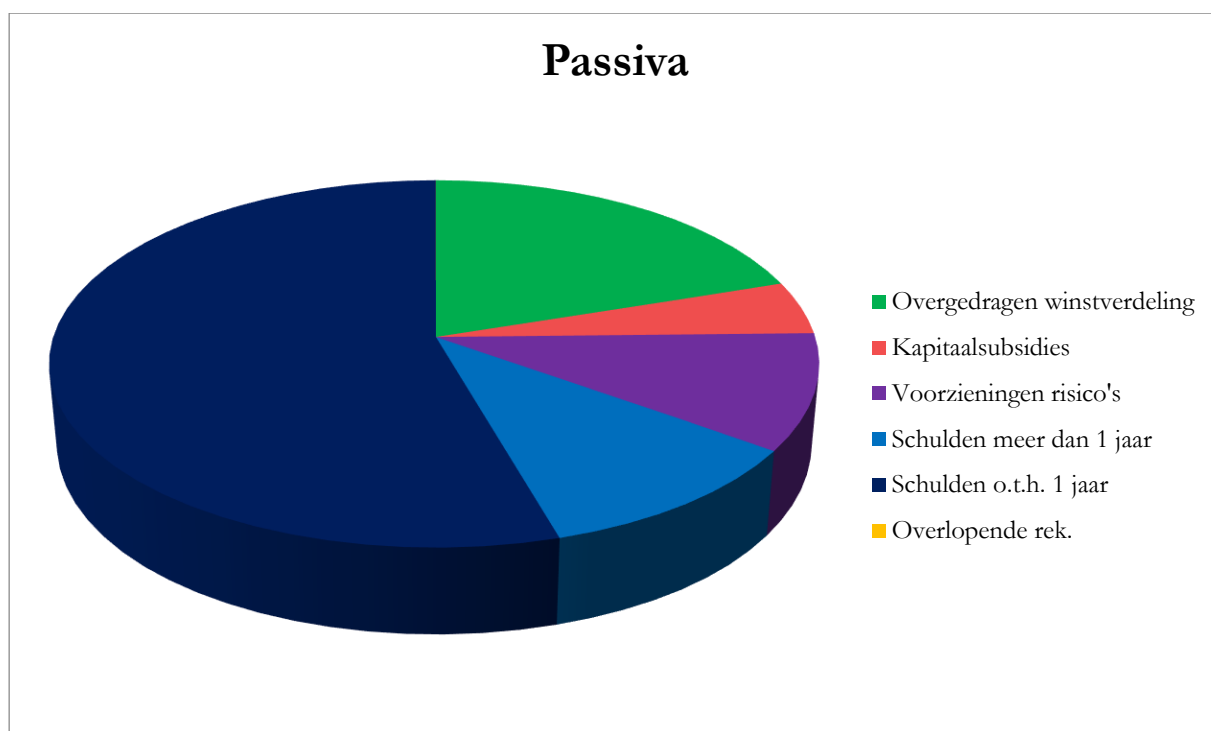
Activa

Materiële vaste activa	18.607,22€
Vorderingen op ten hoogste een jaar	97.722,43€
Liquide middelen	250.417,47€
Overlopenden rekeningen	3.853,17€
Totaal	370.600,29€



Passiva

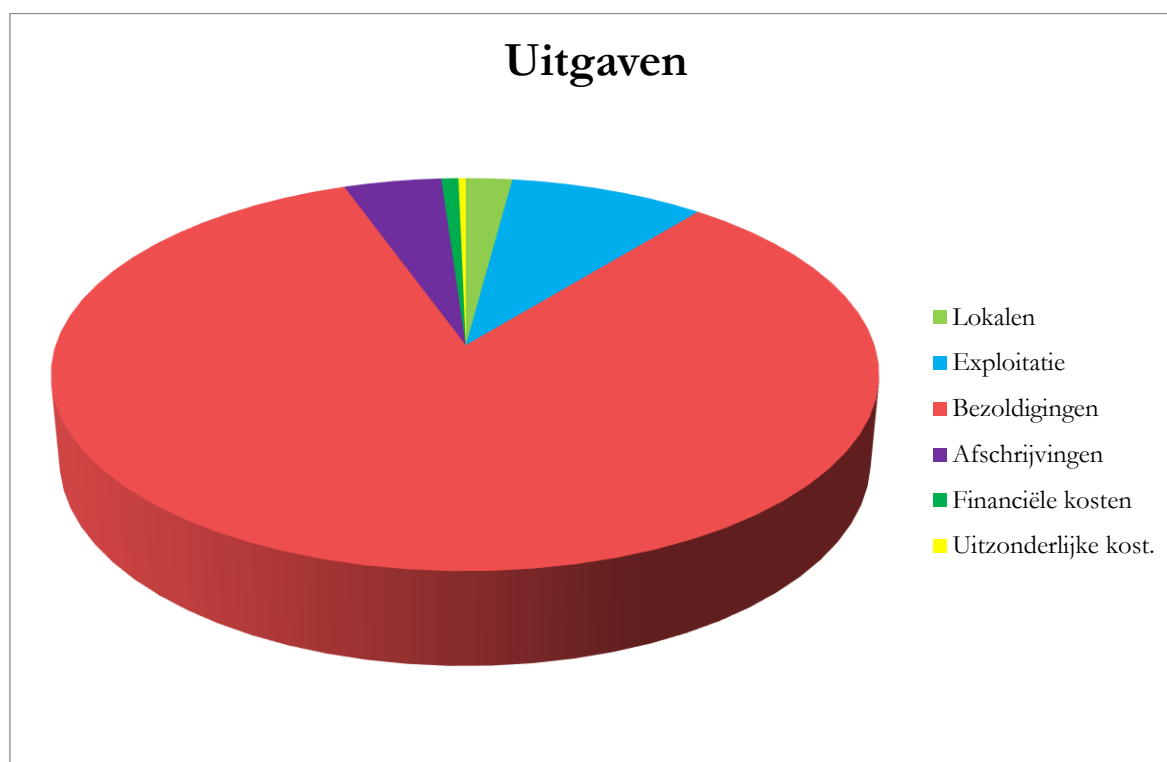
Overgedragen winstverdeling	73.996,59€
Kapitaalsubsidies	17.398,03€
Voorzieningen voor risico's en kosten	37.836,56€
Schulden op meer dan een jaar	39.477,34€
Schulden op ten hoogste een jaar	201.862,71€
Overlopende rekeningen	29,06€
Totaal	370.600,29€



Resultatenrekening

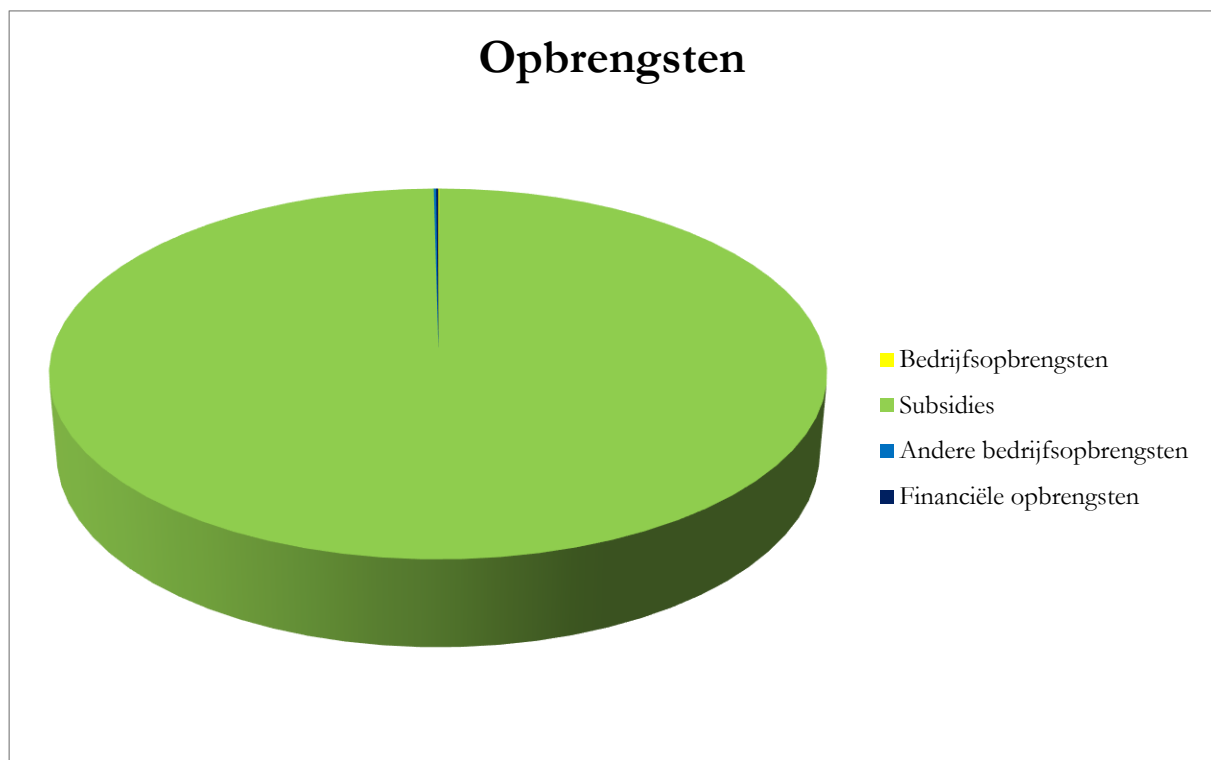
Uitgaven

Lokalen	20.460,21€
Exploitatie	86.419,77€
Bezoldigingen en sociale lasten	820.501,88€
Afschrijvingen	43.121,76€
Financiële kosten	7.546,28€
Uitzonderlijke kosten	3.239,18€
Totaal	981.289,08€



Opbrengsten

Bedrijfsopbrengsten	453,90€
Subsidies	980.178,00€
Andere bedrijfsopbrengsten	1.111,08€
Financiële opbrengsten	1.007,87€
Totaal	982.750,85€



Verslag van de externe auditor

VERSLAG VAN DE COMMISSARIS AAN DE ALGEMENE VERGADERING VAN DE VERENIGING « CENTRUM VR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COÖRDINATIE VZW » (BE 0417.167.603) OVER HET BOEKJAAR AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2015

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen, brengen wij u verslag uit in het kader van ons mandaat van commissaris. Dit verslag omvat ons oordeel over de jaarrekening en tevens de vereiste bijkomende verklaringen. De jaarrekening bevat de balans op 31 december 2015, en de resultatenrekening voor het boekjaar afgesloten op die datum en de toelichting

Verslag over de jaarrekening – Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de controle uitgevoerd van de jaarrekening van de vereniging **CENTRUM VR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COÖRDINATIE VZW** over het boekjaar afgesloten op 31 december 2015, opgesteld op grond van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, met een balanstotaal van € 370.600,29 en waarvan de resultatenrekening afsluit met een winst van het boekjaar van € 1.461,77.

Verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan voor het opstellen van de jaarrekening

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

Verantwoordelijkheid van de commissaris

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

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

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

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

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

Oordeel zonder voorbehoud

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en de financiële toestand van de vereniging **CENTRUM VR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COÖRDINATIE VZW** per 31 december 2015, alsook van haar resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.

Paragraaf ter benadrukking van bepaalde aangelegenheden

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

Verslag betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde eisen

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

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

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

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

Brussel, 19 juni 2016,

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

Bijlagen

Organigram van 31/02/2015 (na herstructurering) ¹⁵



10. 4 functies zijn geschrapt binnen het kader van de herstructurering, waarbij ook de Directie en drie medewerkers van Sociaal Brussel moeten worden toegevoegd die zijn overgeschakeld naar een 4/5^{de} regime

Menselijke middelen

Menselijke middelen	
Raad van bestuur: 7 leden	
Marc Thommes	Voorzitter
Dirk D'Haenens	Medevoorzitter
Marc Dumont	Bestuurder
Pierre Reniers	Bestuurster
Yvette Melery†	Bestuurster
Marina Dehing-Van Den Broeck	Bestuurster
Dominique Wautier	Bestuurder
Pascal Gardinal	Bestuurder
Martin De Drée	Voorzitter
<i>In memoriam</i> <i>Eind 2015 heeft de raad van bestuur een van haar trouwste en loyaalste bestuursters verloren, mevrouw Melery. Van bij het prille begin heeft ze het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie ondersteund met haar niet-aflatende aandacht voor het financiële beheer. Het CMDC-CDCS moet het voortaan zonder haar inzet doen maar zal haar en haar pertinente reacties op het vlak van het beheer niet vergeten.</i>	
Team: 16 medewerkers of 13,20 VTE	
6,40 VTE	Niveau A of gelijkgesteld niveau
2,30 VTE	Niveau B of gelijkgesteld niveau
4,50 VTE	Niveau C of gelijkgesteld niveau

BRUSO : Activiteitenindicatoren 2015

Activiteitenindicatoren 2015 en cijfermatige foto van de site

(29/04/2016)

1. De werking van de dienst SOBRU in enkele gegevens

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

1.1 De activiteiten van de dienst SOBRU in een notendop

1.1.1 Inventaris van het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod

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

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

- de benamingen (officiële, gangbare benaming, acroniem);
- de contactgegevens (adres van de plaats waar de activiteiten plaatsvinden, telefoon, fax, e-mail, site);
- de activiteiten;
- het doelpubliek van de organisatie;
- het werkgebied (wijk(en)¹⁶, gemeente(n), gewest(en);
- de taal waarin de gebruiker kan worden onthaald (111 geïnventariseerde talen);
- de hulpverleningswijze (ter plaatse, aan huis, telefonisch, online, straathoekwerk, residentieel);
- de aanmeldingswijze voor een eerste contact, als er bijzonderheden zijn (enkel telefonisch, enkel via doorverwijzing enz.);
- de openingsuren voor een eerste contact;
- de titel van de gedrukte of elektronische publicatie;
- de erkenning en de erkennende overheid of andere subsidiëring;
- het statuut (vzw, stichting, openbare dienst enz.) en de tekst met het officiële doel wanneer het een vzw betreft;
- het officiële taalstatuut (NL, FR, FR-NL);
- interessante opmerkingen.

¹⁶ De afbakening van het aanbod in een of meer wijken is gebaseerd op de Brusselse statistische wijken.

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

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

Er zijn 4 zoekmethodes:

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

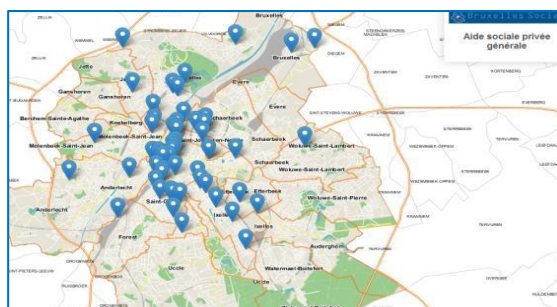
De verkregen informatie kan verfijnd worden door gebruik te maken van filters:

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



Er zijn 4 methodes voor de export van de informatie:

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



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

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

FICHE	INFOR	ETAT	OFFICIELE BENAMING	NOM OFFICIEL
017068	27/01/15, Corinne	Approbation	OCMW SINT-LAMBRECHT-WOLUWE - DIENST VOOR THUISZORGE	CPAS WOLUWE-SAINT LAMBERT - SERVICE D'AIDE À DOMICILE
017067	28/01/15, Khadija	Approbation	DIVERSISCOM	DIVERSISCOM
017064	Q 16/12/14, Khadija	Approbation	AGENCE IMMOBILIERE SOCIALE D'ANDERLECHT-CUREGH...	AGENCE IMMOBILIERE SOCIALE D'ANDERLECHT-CUREGH...
017062	11/12/14, Katielij...	Approbation	BABOES SCHAARBEEK	BABOES SCHAARBEEK
017061	20/04/10, Katielij...	Envoi 08/01/15	JONG EN VAN ZIJN	JONG EN VAN ZIJN
017060	09/12/14, France...	Approbation	TOSKANKELT-HEDSBUROU	TOSKANKELT-HEDSBUROU
017055	11/12/14, Cathari...	Approbation	FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES - DIRECTION DES A...	FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES - DIRECTION DES A...
017054	24/11/14, Katielij...	A traduire	DE FEDERATIE VAN SOCIALE ONDERNEMINGEN	DE FEDERATIE VAN SOCIALE ONDERNEMINGEN
017052	14/10/14, France...	Approbation	INTERGROUPE DES MAISONS MÉDICALES BRUXELLOISES	INTERGROUPE DES MAISONS MÉDICALES BRUXELLOISES
017050	12/11/14, Valérie...	Envoi 27/01/15	LES GAZELLES DE BRUXELLES	LES GAZELLES DE BRUXELLES
017045	30/10/14, Khadija	Approbation	MEL'ANGE	MEL'ANGE
017043	24/10/14, Corinne	Approbation	UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM SINT-PIETER - SITE...	CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE SAINT-PIETER -...
017042	24/10/14, Corinne	Approbation	KLINIEK SINT-JAN - SITE LEOPOLD I	CLINIQUE SAINT-JEAN - SITE LÉOPOLD I
017038	21/11/14, Katielij...	Approbation	OCMW ETTERBEEK - SOCIALE KRUIDENIER	CPAS ETTERBEEK - ÉPICERIE SOCIALE
017037	13/10/14, Katielij...	Aactualisation interne	VLAANSE GEMEENSCHAP - AGENTSCHAP JONGERENWELZ...	VLAANSE GEMEENSCHAP - AGENTSCHAP JONGERENWELZ...

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

Bijvoorbeeld:

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

1.1.1.1 Scope van sociaal brussel

A. BEHOREN TOT DE SCOPE VAN SOCIAAL BRUSSEL

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

A.1 ORGANISATIES EN DIENSTEN

Sociaal Brussel inventariseert:

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

A.2 NEDERLANDSTALIG, FRANSTALIG EN TWEETALIG

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

A.3 ACTIEF IN WELZIJN EN GEZONDHEID

Sociaal Brussel bestrijkt de volgende sectoren:

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

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

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

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

B. BEHOREN NIET TOT DE SCOPE VAN SOCIAAL BRUSSEL

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

1.1.2 Doelgroepen

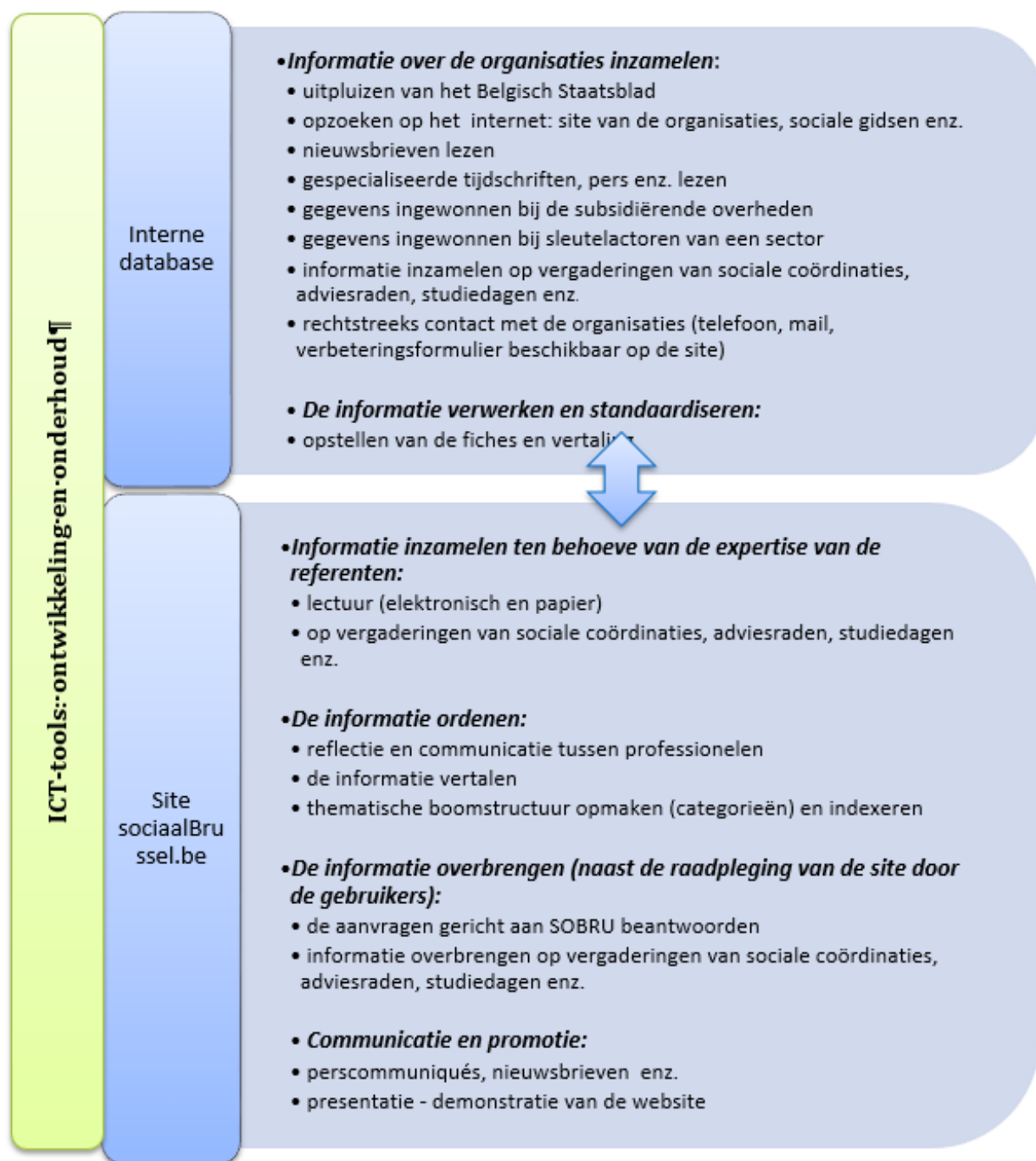
Sociaal Brussel richt zich tot verscheidene doelgroepen:

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

1.1.3 Werkproces: samenvattend schema

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

Om de gegevens in te zamelen, te verwerken, te ordenen om ze ter beschikking te stellen, technische tools aan te bieden en vragen te beantwoorden, moet de dienst SOBRU diverse activiteiten/taken uitvoeren. Het werkproces kan schematisch worden voorgesteld¹⁷:



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

¹⁷ In dit schema wordt het werkproces simplistisch voorgesteld: de opvolging en de interacties tussen de verschillende stappen zijn in werkelijkheid gevarieerder en flexibeler.

De ingezamelde gegevens zijn onbewerkte elementen. Ze worden verwerkt en ingegeven in de software, in de vorm van een fiche per plaats van activiteit en wel volgens zeer 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 terecht komt), vertaald en op regelmatige basis worden geactualiseerd.

Het online plaatsen van deze gegevens vergt:

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

De informatiedoorstroming over het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod verloopt:

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

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

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

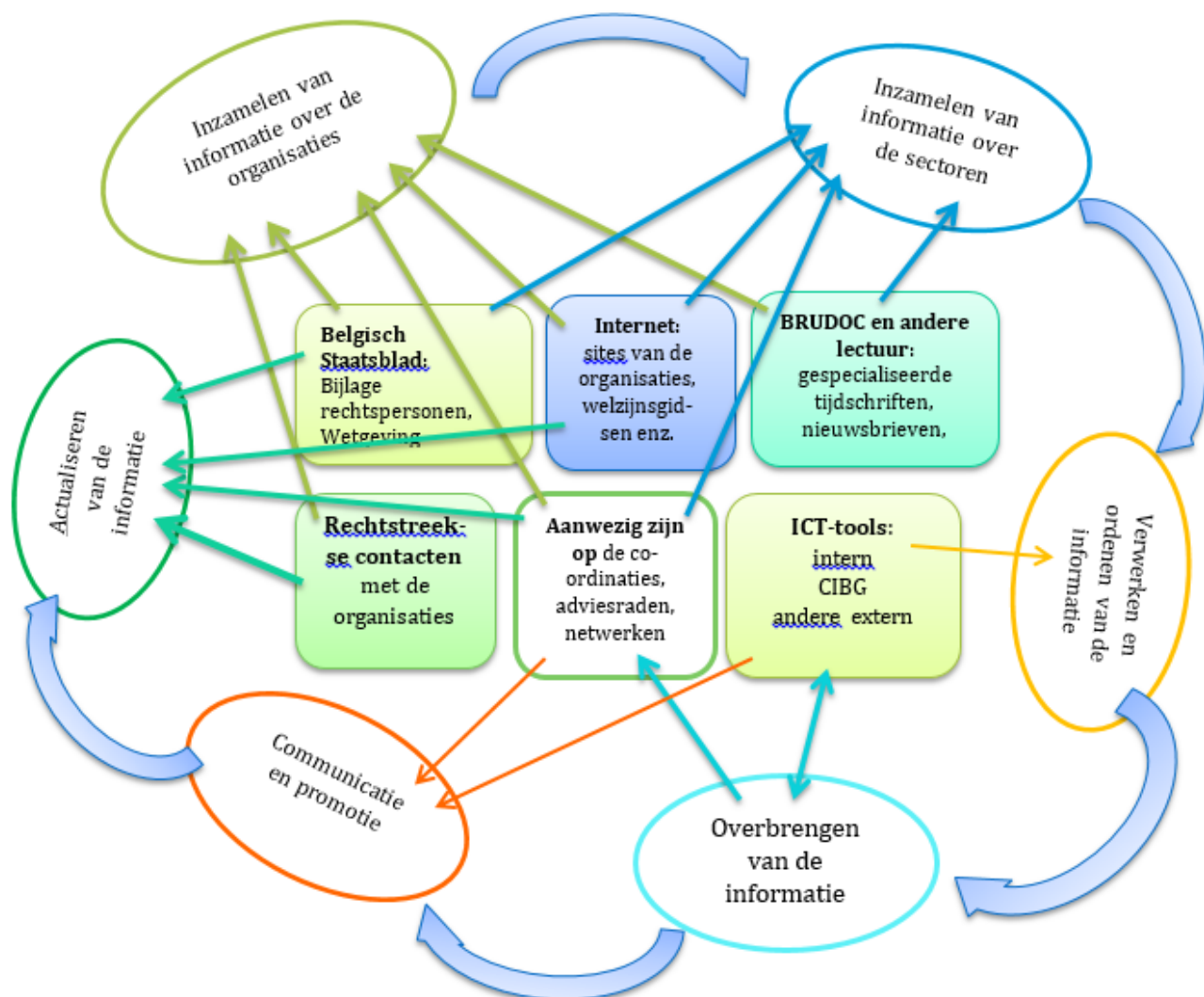
Na de cijfermatige foto van de huidige site worden de indicatoren die overeenkomen met elke stap in het schematisch voorgestelde werkproces hierboven, in dit rapport gepresenteerd.

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

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 Doelgroepen.

1.1.4 Gebruik van informatiebronnen en tools



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

1.1.5 SOBRU-Team

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

- 6 referenten (3 Nl en 3 Fr) verdelen onderling de expertise over de vele sectoren in welzijn en gezondheid. Voor elke sector is er een Nederlandstalige en een Franstalige referent (aangezien het welzijns- en gezondheidsbeleid door de gemeenschapsoverheden vaak verschillend georganiseerd wordt, is samen transversaal werken en nadenken essentieel in het kader van SOBRU):
 - *Franstalige referent 1:* 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.

1.2 Een cijfermatige foto van de site in 2015

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

1.2.1 Site in beweging en permanente actualisering

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

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

- De site wordt **dagelijks** geüpdatet;
- **1445 fiches** op de site werden volledig en **31 fiches** gedeeltelijk (contactgegevens) geactualiseerd in 2015;
- **160 fiches** werden opgemaakt en op de site geplaatst in 2015;
- **127 fiches** werden verwijderd uit de databank (stopzetting van de activiteiten in het Brussels welzijns- en gezondheidsdomein).

In 2015 werd ongeveer de helft van de fiches opgemaakt of gewijzigd.

Voor **107 fiches** gebeurde dat op vraag van de organisaties (88 via het verbeterformulier van een fiche, 15 via de algemene e-mail van de dienst SociaalBrussel en 4 via de e-mail van een teammedewerker). De overige actualiseringën werden proactief uitgevoerd door het team.

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

1.2.2 De inhoud van de site

1.2.2.1 AANTAL ORGANISATIES OP DE SITE

De site omvat **3658 activiteitenplaatsen** (een organisatie kan meerdere activiteitenplaatsen hebben) in 2015, tegenover 3523 in 2014.

1.2.2.2 DE BESTREKEN SECTOREN EN HUN REIKWIJDTE

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

- Sociaal Brussel is de enige website die alle welzijns- en gezondheidssectoren en **alle actoren actief in het Brussels Gewest**, ongeacht hun statuut²¹ en taalaanbod, opneemt.
- De site wordt opgedeeld in thema's die op hun beurt uit verschillende categorieën die met behoeften overeenkomen, bestaan. Hier volgt de lijst van de bestreken thematieken en het aantal organisaties dat hierin actief is en zich eind 2015 op de site bevinden (een organisatie kan in verschillende sectoren actief zijn)²²:

Thema's op de site	Totaal aantal activiteitenplaatsen	
	Eind 2015	Eind 2014
Algemene sociale dienstverlening (privaat en openbaar)	106	109
Bijzondere jeugdzorg	121	127
Fysieke, geestelijke gezondheid en gezondheidspromotie	981	952
Gelijkheid – Diversiteit – Inclusie	39	35
Gezin	524	533
Huisvesting	338	317
Hulp voor daders van strafbare feiten	118	116
Hulp aan kansarmen	575	537
Hulp voor slachtoffers	201	194
Hulp aan thuislozen	117	111
Jonge kinderen (0-3 jaar)	738	680
Kinderen en jongeren (3-18 jaar)	664	677
Ouderen	820	806
Personen met een handicap	525	510
Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA)	29	29
Socioprofessionele inschakeling	364	355
Verslavingen	253	257
Coördinatie, netwerken en ondersteuning van de professionelen ¹⁷	153	44
	594	

1.2.2.3 TERRITORIALE ORGANISATIE VAN HET AANBOD EN ORGANISERENDE OF SUBSIDIERENDE OVERHEDEN

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

²¹ Ter herinnering: de commerciële private initiatieven komen in SociaalBrussel.be niet aan bod, behalve de kinderopvang, de ziekenhuizen, residentiële voorzieningen voor ouderen en vennootschappen voor sociaal krediet erkend door de overheid.

²² Deze thematiek werd volledig herzien in 2015 en omvat alle actoren die ondersteuning bieden aan professionelen uit de vermelde sectoren of uit alle sectoren (intersectoraal aanbod).

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

Territoriale organisatie van het aanbod – Februari 2016

GEMEENTEN	Totaal aantal activiteitenplaatsen in	Openbare diensten ²³	Erkenningen 'welzijn-gezondheid' ²⁴	Andere ²⁵
Anderlecht	244	66	155	50
Brussel (Centrum)	648	117	313	255
Brussel (Haren)	17	3	11	5
Brussel (Laken)	148	35	104	36
Brussel (Neder-Over-Heembeek)	46	14	29	12
Elsene	233	54	147	64
Etterbeek	143	24	99	34
Evere	85	30	55	15
Ganshoren	64	18	39	16
Jette	111	34	74	20
Koekelberg	45	14	31	6
Oudergem	89	25	50	27
Schaarbeek	332	41	207	101
Sint-Agatha-Berchem	66	25	40	16
Sint-Gillis	207	45	126	54
Sint-Jans-Molenbeek	231	47	151	51
Sint-Joost-ten-Node	129	30	73	99
Sint-Lambrechts-Woluwe	147	29	92	40
Sint-Pieters-Woluwe	105	26	55	42
Ukkel	189	49	128	41
Vorst	134	36	94	25
Watermaal-Bosvoorde	71	18	43	21
Buiten BHG ²⁶	194	4	54	136

²³ Aantal activiteitenplaatsen in het welzijns- en gezondheidsdomein die door een openbare dienst worden georganiseerd (sommige openbare diensten hebben ook een erkenning in het Brusselse welzijns- en gezondheidslandschap).

²⁴ Aantal activiteitenplaatsen erkend door een overheid in het kader van een erkenning in het welzijns- en gezondheidsdomein in het Brussels Gewest die tot de scope van SOBRU behoort. We nemen aldus alle actoren op voor 44 erkenningen Cocof (waaronder 11 erkenningen door Phare), 34 erkenningen GGC en 6 erkenningen VGC; de actoren actief in het Brussels Gewest voor 113 erkenningen VG (waaronder 15 erkenningen Kind & Gezin, 25 VAPH, 3 VDAB), 35 erkenningen Franse Gemeenschap (waaronder 11 erkenningen ONE); de actoren actief in welzijn en gezondheid in het Brussels Gewest voor 6 erkenningen BHG (waaronder 1 BGHM) en 8 erkenningen van de federale overheid; we volgen ook de organisaties op waarvan de erkenning overgeheveld of verschoven wordt ten gevolge van de 6^e staatshervorming. (Opmerking: sommige activiteitenplaatsen zijn openbare diensten).

²⁵ Aantal activiteitenplaatsen die niet worden georganiseerd door een openbare dienst en geen erkenning hebben in het welzijns- en gezondheidsdomein. Het betreft gesubsidieerde maar niet-erkende verenigingen, verenigingen erkend in een domein dat niet door SOBRU wordt bestreken (vb: Education permanente, sociaal-culturele verenigingen, enz.), nieuwe initiatieven, verenigingen die volledig draaien op vrijwilligerswerk en giften maar waarvan de werking gewaardeerd wordt door erkende verenigingen of openbare diensten uit de sector.

²⁶ Ter herinnering: de dienst SOBRU neemt alle actoren op die zich in het Brussels Gewest bevinden alsook de verenigingen en diensten gevestigd in Vlaanderen en Wallonië die aan de Brusselse inwoners hulpverlening of een activiteit aanbieden die nog niet wordt aangeboden door een Brusselse dienst.

1.2.3 Raadpleging van de site door de gebruikers

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

242.175 gebruikers in 2015 (van wie 94,74% in België, 67,3% nieuwe bezoekers en 32,7% trouwe bezoekers), 204.695 in 2014, 148.635 in 2013, 84.863 in 2012, 32.672 in 2011.

Het aantal bezoekers steeg met 743% tussen 2011 en 2015, met 63% tussen 2013 en 2015, met 18% tussen 2014 en 2015.

Aspect	2013	2014	2015
<i>Sessies</i> ²⁷	201.465	282.308	342.453
<i>Gebruikers</i> ²⁸	148.635	204.695	242.175
<i>Bekeken pagina's</i> ²⁹	242.884	351.620	423.570
<i>Pagina's per sessie</i> ³⁰	1,21	1,25	1,24
<i>Gemid. duur van de sessies</i> ³¹	00:00:52	00:01:05	00:01:05

1.3 Het werkproces in cijfers

De beschikbare indicatoren voor 2015 over de verschillende stappen van het schematisch voorgestelde werkproces in het begin van dit rapport, worden hier gepresenteerd.

1.3.1 Informatie over de organisaties inzamelen

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

²⁷ 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.

²⁸ 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.

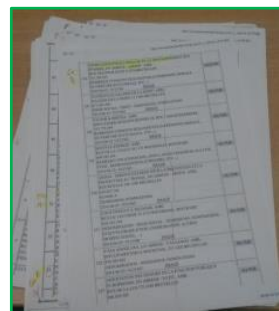
²⁹ Bekeken pagina's: het betreft het totaal aantal geraadpleegde pagina's. Herhaalde bezoeken van surfers op dezelfde pagina worden in aanmerking genomen.

³⁰ Pagina's per sessie (gemiddeld aantal pagina's): het gemiddeld aantal pagina's bekeken in een sessie. De herhaalde bezoeken van de surfer aan dezelfde pagina worden in rekening genomen.

³¹ Gemiddelde duur van de sessies: het betreft de gemiddelde duur van een sessie.

1.3.1.1 HET BELGISCH STAATSBLAD – BIJLAGE RECHTSPERSPNNEN UITPLUIZEN

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



In 2015 werden de organisatie en de criteria voor het napluizen van de publicaties in de Bijlage bij het BS herbekeken. Aangezien deze taak veel tijd in beslag neemt, wordt overwogen een abonnement te nemen op de KBO waardoor het verzamelen van de relevante gegevens sneller kan verlopen.

In de Bijlage worden ook wijziging 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 2015 werden **967** vzw's geverifieerd.

1.3.1.2 INFORMATIE OPZOEKEN OP HET INTERNET

Nieuwe publieke diensten, feitelijke verenigingen enz. kunnen niet aan de hand van het 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 2015 werden op het internet gegevens opgezocht voor **1636 fiches**.

1.3.1.3 LECTUUR VAN NIEUWSBRIEVEN, GESPECIALISEERDE TIJDSCHRIFTEN ENZ.

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

In 2015 werden **96 nieuwsbrieven** (die meestal wekelijks verschijnen) en **119 gespecialiseerde tijdschriften** (die maandelijks of driemaandelijks verschijnen) uitgedistribueerd. De tijdschriften worden door de dienst BRUDOC, de documentatiedienst van het CMDC-CDCS, ter beschikking gesteld van de referenten.

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

1.3.1.4 DEELNAME AAN VERGADERINGEN VAN SOCIALE COÖRDINATIES, ADVIESRADEN, SYMPOSIA, ENZ.

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

Voorbeelden:

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

In 2015 hebben referenten deelgenomen aan:

- **19 vergaderingen** van 3 sociale lokale coördinaties, en hebben ze **3** gerichte interventies gedaan in 3 andere coördinaties
- **5 vergaderingen** van 2 adviesraden van de GGC,
- **22 vergaderingen** of activiteiten van 4 andere netwerken,
- **16 symposia**.

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

1.3.1.5 RECHTSTREEKSE CONTACTEN MET DE ORGANISATIES

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

Ter herinnering: **1636 fiches** die op de site staan (ongeveer 1/2) werden opgemaakt of volledig geactualiseerd in 2015.

Er waren **1404 telefooncontacten** en **2053 mails** nodig om de fiches die al op de site staan, te actualiseren of om ervoor te zorgen dat organisaties hun fiche **aanvullen** en **valideren** voor de fiche wordt vertaald en online wordt geplaatst.

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

107 fiches werden gewijzigd op vraag van de organisaties (**88** via het onlineformulier en **19** via mail). Dat is meer dan het dubbele in vergelijking met vorig jaar.

1.3.2 De informatie verwerken en standaardiseren

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

In 2015 werd redactiewerk uitgevoerd voor:

- **1445 fiches** op de site die volledig geactualiseerd werden en **31 fiches** gedeeltelijk (hun contactgegevens);
- **160 fiches** werden opgemaakt en op de website geplaatst;
- **210 andere fiches** werden in 2015 verwerkt, waarvan er **112** in 2016 zullen worden afgerond en op de site worden geplaatst, en **98** in de interne databank blijven (maatschappelijke zetels, enz.).

De **1636 verwerkte fiches** op de site werden vertaald en zijn dus zowel in het Nederlands als in het Frans beschikbaar.

127 fiches werden uit de databank verwijderd (stopzetting activiteiten in het Brusselse welzijns- en gezondheidsdomein).

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:

- SOCIAL 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

1.3.3 Informatie inzamelen voor de expertise van de referenten

Zoals toegelicht in '*De activiteiten van de dienst SOBRU in een notendop*³²', 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.

³² Zie het hoofdstuk 1.1

De sectorreferenten van de dienst SOBRU, die in duo Fr-Nl³³ werken, creëren dus voor elke sector:

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

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

De informatiegaring voor de expertise verloopt via lectuur³⁴, de opvolging van de wetgeving en de parlementaire werkzaamheden, contacten met terreinwerkers of experts.

- Er waren **4 werkvergaderingen** met terreinwerkers rond de actualisering van de thematische boomstructuur ‘Verslavingen’.
- De indicatoren voor de andere activiteiten kwamen al eerder aan bod (zie 1.3.1.3 en 1.3.1.4).

1.3.4 De informatie ordenen

1.3.4.1 EEN THEMATISCHE BOOMSTRUCTUUR ONTWERPEN EN INDEXEREN

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

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

• • Huisvesting voor thuislozen¶
◦ → Begeleid wonen → 18¶
◦ → Crisisopvang voor thuislozen → 10¶
◦ → Gemeenschapswonen → 103¶
◦ → Nachtopvang voor thuislozen → 98¶
◦ → Onthaaltehuizen¶
- - → Onthaaltehuizen voor alleenstaande mannen 6¶
- - → Onthaaltehuizen voor iedereen 8¶
- - → Onthaaltehuizen voor vrouwen met of zonder kinderen → 7

³³ Zie het hoofdstuk 1.1.5 ‘SOBRU-team’.

³⁴ De referenten van de dienst SOBRU hebben hiervoor relevante documentatie nodig. Het documentatiecentrum BRUDOC van het CMDC-CDCS beschikt over duizenden documenten in het Nederlands en het Frans (boeken, dossiers en artikelen uit gespecialiseerde tijdschriften, rapporten, verslagen van symposia, jaarverslagen, memoranda, enz.).

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

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

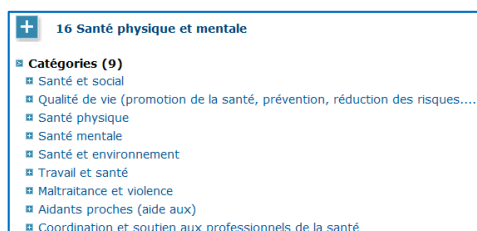
In 2015 werden:

- **15 categorieën** verwijderd,
- **17 categorieën** gecreëerd en toegekend aan **92 fiches**,
- **16 definities** toegevoegd,
- **13 Nederlandse en 33 Franse trefwoorden** toegevoegd (de nood aan synoniemen is voor beide talen verschillend).

1.3.4.2 DE BOOMSTRUCTUUR VERTALEN

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

In 2015 werden **17 categorieën** en **16 definities** naar het Nederlands of het Frans vertaald.



1.3.4.3 REFLECTIE EN COMMUNICATIE TUSSEN PROFESSIONELEN

Om de uitwisseling tussen de teamleden te stroomlijnen, te faciliteren en het werk te coördineren, vonden in 2015 de volgende vergaderingen plaats:

- **5 vergaderingen** SOBRU-team
- en **37 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 en enkele vergaderingen rond thema's die al op de site staan).

Bovendien werd in 2015 gewerkt aan de nieuwe versie van de website Sociaal Brussel – V4 op het vlak van het ontwerp, het opzetten van het noodzakelijke partnership, de 'high level' analyse en het begin van de fase van gedetailleerde analyse:

- februari-maart: voorbereidend werk en eerste contacten
- **half april tot half juli: 2 teamleden aan 70% VTE** voor de high level analyse (omschrijving van de bestaande situatie 'AS IS', omschrijving van de eigenschappen van de nieuwe Sociaal Brussel 'TO BE', mogelijke scenario's, haalbaarheid en budgetten)
- **november en december: 2 teamleden aan 70% VTE** voor de opstart van de gedetailleerde analyse (einde opdracht gepland in 2016 met inbreng van andere teamleden in 2016)
- **4 externe vergaderingen** voor V4:
 - 2 voor het begeleidingscomité samengesteld uit leden van het CMDC-CDCS, leden van de betrokken ministerkabinetten, het CIBG en 2 belangrijke stakeholders (Observatorium, BISA);
 - 2 interkabinettenvergaderingen, de ene vóór de start van de high level analyse, de andere om deze fase af te sluiten en het vervolg van de werkzaamheden te plannen.

Het project rond de nieuwe websiteversie komt aan bod in het activiteitenverslag 2015 van het CMDC-CDCS.

1.3.4.4 CREATIE EN ONDERHOUD VAN DE TECHNISCHE TOOLS

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

In 2015

- werden **dagelijks** back-ups uitgevoerd;
- werd de site SociaalBrussel.be **dagelijks** geactualiseerd (aanwenden van een technische module die de link legt tussen de interne database en de site);
- waren er gesprekken met en tussenkomsten door onze informaticapartners voor **21 technische kwesties of problemen**;
- voor het project Sociaal Brussel V4 waren er **26 werkdagen** met inbreng van consultancy door het CIBG.

1.3.5 De informatie overbrengen

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

1.3.5.1 BEANTWOORDEN VAN VRAGEN DOOR DE DIENST SOBRU

In 2015 werden er telefonisch of per mail aan de dienst SOBRU vragen gesteld waaronder

- particulieren of professionelen op zoek naar een adres: **41** aanvragen;
- professionelen op zoek naar meerdere adressen in het kader van netwerkvorming of collectieve communicatie (mailing): **11** aanvragen;
- professionelen die een sociale kaart willen: **5** sociale kaarten van gemeentes en **4** thematische sociale kaarten;

- Ondersteuning van een onderzoek, advies of methodologische ondersteuning: 17 aanvragen

1.3.5.2 RECHTSTREEKSE INFORMATIEOVERDRACHT

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

Voorbeelden van informatie- en expertiseoverdracht:

- In de sociale coördinatie van Laken:
Context: Op initiatief van de federale Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD MI), het OCMW van Brussel-Stad en A l'initiative du Service Publicque fédéral de Programmation Intégration Sociale (SPP IS), le CPAS de la ville de Bruxelles et het 'Comité Petite Enfance de la Coordination Sociale de Laeken (CSL)' hebben een overlegplatform 'Les enfants d'abord' opgezet dat aanbevelingen rond kinderarmoede zal voorleggen aan de federale regering. Het platform zal in februari 2016 samenzitten met terreinwerkers die getuige zijn van kinderarmoede. Tijdens deze ontmoeting zullen ze proberen te definiëren wat kinderarmoede is en de situaties waarmee ze geconfronteerd worden, aankaarten.
Interventie van het CMDC: definities van kinderarmoede opzoeken in Brudoc: 4 onderzoeksrapporten over het onderwerp. In Sociaal Brussel terreinwerkers opzoeken om een Excel-bestand aan te maken voor het versturen van uitnodigingen. Dit bestand werd vervolledigd door andere platformleden. Ze voegden er o.a. de apothekers, de scholen aan toe.
- In de sociale coördinatie van Evere:
Contexte: De sociale coördinatie van Evere heeft besloten om een digitale sociale kaart voor hun leden samen te stellen. Deze site zal meer gedetailleerde info bevatten zoals bijvoorbeeld het persoonlijke gsm-nummer van de werknemers.
Interventie van het CMDC: om de lijst van verenigingen en diensten op te stellen die op de site zullen voorkomen, heeft het CMDC alle informatie over de organisaties die zich in Evere bevinden en die in Sociaal Brussel opgenomen werden, bezorgd. Een werknemer van het CMDC stelde zijn expertise inzake het databasebeheer en het online plaatsen van de database ter beschikking tijdens de vergaderingen van de subgroep 'sociale kaart'.

1.3.6 Communicatie en promotie

1.3.6.1 PERSCOMMUNIKES, VIA NIEUWSBRIEVEN, ENZ.

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

In 2015 was er **1** mededeling voor de sector *Hulp aan kansarmen*:

- e-mailbericht naar de betrokken organisaties: **1105** organisaties;
- e-mailbericht naar de politieke mandatarissen (ministers en kabinetten van de federale entiteiten en lokale overheden): **440** mandatarissen;
- aankondiging op de site CMDC-CDCS;
- mededeling via de nieuwsbrief van BRUDOC;
- aanpassing van het perscommuniqué en verspreiding onder alle genodigden op de ronde tafel over het Armoederapport 2014 die op 03/03/2015 door het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn werd georganiseerd;
- verzoek om het perscommuniqué naar onze bevoorrechte partners, de BWR en de CBCS te sturen (ze hebben de mededeling overgenomen)

Bovendien werd de architectuur van de site van het CMDC-CDCS herwerkt: het tabblad ‘Sociaal Brussel’ werd toegevoegd om de dienst SOCIAAL BRUSSEL tot zijn recht te laten komen.



1.3.6.2 PRESENTATIE EN DEMONSTRATIE VAN DE SITE

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

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

In 2015 waren er:

- **17** individuele presentaties,
- **8** groepspresentaties op maat,
- **13** telefonische begeleidingen bij het gebruik.

1.4 Samenvattende tabel van de indicatoren voor de dienst sobru

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

Activiteiten	Indicatoren 2015	Indicatoren 2014
Aantal fiches - op de site op datum van 31/12 - aangemaakt of geactualiseerd	3658 fiches 1636 fiches (ongeveer de helft van de fiches op site)	3523 fiches 1380 fiches (meer dan 1/3 van de fiches op site)
Napluizen van het BS - aantal verificaties bij de actualisering van fiches van vzw's - aantal nageplozen publicaties - Relevante informatie die werd opgespoord en verwerkt	967 verificaties Niet beschikbaar in 2015	739 verificaties 17.731 publicaties 355 gegevens
Opzoeken op het internet Informatie gezocht voor	1636 fiches	1525 fiches
Lectuur - Aantal nieuwsbrieven - Aantal gespecialiseerde tijdschriften	96 nieuwsbrieven 119 gespecialiseerde tijdschriften	78 nieuwsbrieven 125 gespecialiseerde tijdschriften
Informatiegaring en – overdracht via contacten met terreinwerkers en experts Aanwezigheid op of deelname aan - lokale sociale coördinaties - adviesraden - andere netwerken - symposia Ontmoeting met actor/expert	3 coördinaties: 19 vergaderingen (+ 3 gerichte interventies in 3 andere coördinaties); 2 adviesraden: 5 vergaderingen; 4 andere netwerken: 22 vergaderingen; 16 symposia 4 vergaderingen	5 coördinaties: 29 vergaderingen; 3 adviesraden: 11 vergaderingen; 4 andere netwerken: 16 vergaderingen; 15 symposia
Rechtstreekse contacten met de organisaties - telefooncontacten - mails - behandelde aanvragen tot wijziging	1404 contacten 2053 mails 107 aanvragen (88 onlineformulieren en 19 mails)	865 contacten 1817 mails 43 aanvragen
Thematische boomstructuur en indexerings Werden in 1 jaar gecreëerd - aantal categorieën toegekend aan x fiches - aantal definities - aantal trefwoorden Totaal op de site - aantal categorieën toegekend aan x fiches - aantal definities - aantal trefwoorden	Gecreëerd in 2015 17 categorieën (15 verwijderd) toegekend aan 92 fiches, 16 definities, 13 trefwoorden in het Nederlands en 33 in het Frans Totaal op de site in 2015: 622 categorieën toegekend aan 3598 fiches, 351 definities 361 trefwoorden in het Nederlands en 343 in het Frans	Gecreëerd in 2014 175 categorieën toegekend aan 925 fiches, 75 definities, 25 trefwoorden in het Nederlands en 36 in het Frans Totaal op de site in 2014: 620 categorieën toegekend aan 3461 fiches, 335 definities 353 trefwoorden in het Nederlands en 314 in het Frans

Vertaling van het Frans naar het Nederlands en omgekeerd	1636 fiches 17 categorieën 16 definities	1380 fiches 175 categorieën 75 definities
Interne reflectie - vergaderingen team SOBRU - vergadering duo referenten - Brussel V4: analyse en concept	5 vergaderingen team SOBRU 37 vergaderingen referenten 2 x 70% VTE gedurende 5 maanden 4 externe vergaderingen	9 vergaderingen team SOBRU 80 vergaderingen van referenten
Aanvragen aan de dienst SOBRU - Aantal gevraagde adressen - Aantal sociale kaarten - Aantal methodologische ondersteuning en ondersteuning van onderzoeken	52 gevraagde adressen 9 sociale kaarten 17 ondersteuning	71 gevraagde adressen 6 sociale kaarten Niet beschikbaar in 2014
Raadpleging site - Aantal sessies - Aantal gebruikers - Percentage Belgische gebruikers - Aantal bekeken pagina's - Gemiddelde duur	342.453 sessies 242.175 gebruikers 94, 74% uit België 423.570 bekeken pagina's 1,05 min	282.308 sessies 204.695 gebruikers 94, 71% uit België 351.620 bekeken pagina's 1,05 min
Communicatie - Mededeling via communiqué per mail - Mededeling op de site CMDC-CDCS - Communicatie via de nieuwsbrief van BRUDOC - Presentaties en demonstraties van de site - SOBRU tot zijn recht laten komen	1 mededeling gemaild naar 1105 organisaties en 440 politieke mandatarissen 1 mededeling 1 communicatie 17 individuele presentaties 8 groepspresentaties 13 ondersteuning bij het gebruik Herstructurering van de architectuur van de site van het CMDC-CDCS	2 mededelingen via mail naar 493 organisaties en 137 uitgevers 2 mededelingen 2 communicaties 66 individuele presentaties 3 groepspresentaties 14 telefonische ondersteuning bij het gebruik
ICT-werkzaamheden - Aantal back-ups - Aantal actualiseringen van de SociaalBrussel.be - Aantal communicaties met externe partners rond technische vragen of problemen - Brussel V4: werkvergaderingen met het CIRB	Dagelijkse back-up Dagelijkse actualisering 21 communicaties 26 dagen consulting	Dagelijkse back-up Dagelijkse actualisering 14 communicaties

Contactinformatie



Verenigingstraat, 15
1000 Brussel

Tel 02/511.08.00

Fax 02/512.25.44

www.cmdc-cdcs.be

info@cmdc-cdcs.be



www.sociaalbrussel.be
02/511.08.00



www.brudoc.be
02/639.60.25

HOSPICHILD

www.hospichild.be
02/639.60.29

Zie autonoom
activiteitenverslag