2021

JAARVERSLAG

HET CMDC-CDCS IN HET TEKEN VAN HERNIEUWING

CMDC-CDCS VZW ASBL

Verantwoordelijke Uitgever: Luc Detavernier, Voorzitter

CMDC-CDCS VZW ASBL

JAARVERSLAG 2021

HET CMDC-CDCS IN HET TEKEN VAN HERNIEUWING

INHOUDSOPGAVE

Redactie....8

HOOFDSTUK 1 Overzicht....9

Deel 1: 2021 in een notendop....10
1.1 GOVERNANCE....10
1.2 INSTITUTIONELE ONTWIKKELINGEN....11
1.3 SOCIAL BRUSSELS CARE....12
1.4 BORN IN BRUSSELS....12
1.5 SAMENWERKING TUSSEN GEMEENSCHAPPEN 'ARS COLLABORANDI'....13
1.6 DE GEVOLGEN VAN DE SOCIALE EN GEZONDHEIDSCRISIS COVID-19....14
1.7 KERNCIJFERS VOOR DE VERSCHILLENDE DEPARTEMENTEN....14

Deel 2: Visie, missie en strategische doelstellingen....15
2.1 VISIE....15
2.2 MISSIE....15
2.3 STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN....17

Deel 3: Departementen en operationele dynamiek....18

Deel 4: Human reources....21
4.1 ORGANIGRAM....21
4.2 TEAM....22
4.3 RAAD VAN BESTUUR....23
4.4 OPLEIDING....23
4.5 VAKBONDSDELEGATIE....23

Deel 5: Financiële gegevens....24
5.1 INLEIDING....24
5.2 SUBSIDIES....25
5.2.1 GLOBALE SUBSIDIE GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE....25
5.2.2 INITIATIEFSUBSIDIE VOOR SOCIAL BRUSSELS CARE....25
5.2.3 INITIATIEFSUBSIDIE VOOR BORN IN BRUSSELS....26
5.2.4 OVERZICHT VAN DE IN 2021 BETAALDE SUBSIDIES....26
5.3 BALANS....27
5.4 WINST- EN VERLIESREKENINGEN....28

HOOFDSTUK 2 Verwezenlijking van de transversale doelstellingen....29

Deel 1: Begeleiding bij de duurzame uitvoering van innovatief management en de optimalisering van het strategische, administratieve en financiële management....30
1.1 BEGELEIDING VAN DE OVERGANG NAAR INTERNE GOVERNANCE....30
1.1.1 RESULTATEN EN POSITIEVE IMPACT....31
1.1.2 DE ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE ORGANISATORISCHE VERANDERING....32
1.1.3 DYNAMISCHE STURING VAN DE VZW AAN DE HAND VAN ROLLEN....32
1.1.4 GELEIDELIJKE INVOERING....34
1.2 OPTIMALISERING VAN HET STRATEGISCHE, ADMINISTRATIEVE EN FINANCIËLE MANAGEMENT 34
1.2.1 OPTIMALISERING VAN TOOLS EN PROCESSEN VOOR HET FINANCIEEL EN ADMINISTRATIEF MANAGEMENT 35
1.2.2 ONTWIKKELING VAN STRATEGISCHE MANAGEMENTTOOLS....35

Deel 2: Technologische aanpassingen tijdens de gezondheidscrisis....36

Deel 3: Actieplan ter verbetering van het welzijn op het werk....38
3.1 DE 5 INTERVENTIEGEBIEDEN....39
3.1.1 ARBEIDSORGANISATIE....39
3.1.2 INHOUD VAN DE JOB/FUNCTIE....40
3.1.3 INTERPERSOONLIJKE RELATIES OP HET WERK....41
3.1.4 WERKOMSTANDIGHEDEN....41
3.1.5 WERKOMGEVING....41
3.2 VOORUITZICHTEN 2022....42

Deel 4: Deelname aan de voorbereiding van de toekomst van het partnerschap door de Diensten van het Verenigd College....43
4.1 VOORBEREIDING OP DE TOEKOMST....45
4.2 VOORUITZICHTEN 2022....45

Deel 5: Wegwijzer in welzijn en zorg (Ars Collaborandi)....46

HOOFDSTUK 3 De departementen: verwezenlijking van de doelstellingen....47

Deel 1: Sociaal Brussel....48
1.1 SOCIAAL BRUSSEL, IN HET KORT....48
1.2 TERUGBLIK OP 2021....50
1.3 SOCIAL BRUSSELS CARE....52

1.4 COMMUNICATIE EN PROMOTIE 54
1.4.1 CREATIE VAN VIDEO-CONTENT 55
1.4.2 LANCERING VAN EEN NIEUWSBRIEF 56
1.4.3 VERVOLG VAN DE COMMUNICATIE OP DE SOCIAL MEDIA KANALEN 58
1.4.4 NIEUWSBERICHTEN OP DE WEBSITE 60
1.4.5 AANMAKEN VAN EEN GOOGLE MY BUSINESS-PAGINA 60
1.4.6 GROEPSPRESENTATIES 61
1.4.7 DIDACTISCH MATERIAAL OP DE WEBSITE SOCIAAL.BRUSSELS 62
1.4.8 VOORUITZICHTEN VOOR 2022 62
1.5 RELATIES 64
1.5.1 INTERNE SAMENWERKING MET BORN IN BRUSSELS 64
1.5.2 ANTWOORDEN OP AANVRAGEN 65
1.5.3 EXTERNE SAMENWERKINGSPROJECTEN 67
1.5.4 STEUN VOOR EEN STUDIE IN VERBAND MET DE WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSPROGRAMMERING 69
1.5.5 NETWERKEN EN STRUCTURELE EXTERNE VERTEGENWOORDIGINGEN 69
1.6 PLATFORM 70
1.7 GEGEVENS 71
1.7.1 VERBETERING VAN DE THEMA'S EN CATEGORIEËN 72
1.7.2 COVID-19 CRISIS EN UPDATEN GEGEVENS: E-MAIL AAN ORGANISATIES 72
1.7.3 TABEL VAN DE ACTIVITEITEN VAN SOCIAAL BRUSSEL OP HET GEBIED VAN INFORMATIEVERWERKING 73
1.8 KWANTITATIEVE INDICATOREN 75
1.8.1 GEBRUIK VAN DE WEBSITE SOCIAAL.BRUSSELS 75
1.8.2 NIEUWSBRIEF 76
1.8.3 SOCIAL MEDIA 76
1.8.4 BEZOEKEN AAN DE NIEUWSPAGINA VAN DE WEBSITE 81
1.8.5 HET SUCCES VAN SOCIAAL BRUSSEL OP GOOGLE MY BUSINESS 81
1.8.6 DEMO'S OP MAAT 81

Deel 2: Brudoc 82
2.1 INLEIDING 82
2.1.1 HR-MANAGEMENT 82
2.1.2 IMPACT VAN TELEWERK 82
2.2 RELATIES 83
2.3 PLATFORM 85
2.4 GEGEVENS 85
2.5 COMMUNICATIE EN PROMOTIE 86

Deel 3: Hospichild 87
3.1 INLEIDING EN OPDRACHTEN 87
3.2 REEDS 15 JAAR 87
3.3 DE MISSIE EN VISIE VAN HOSPICHILD 88
3.4 RELATIES 89
3.4.1 STRUCTURELE PARTNERS 89
3.4.2 AANVRAGEN EN ONTMOETINGEN MET DE SECTOR 91
3.5 PLATFORM 94
3.5.1 SEO-OPTIMALISERING 94
3.5.2 PARTNERZIEKENFONDSEN EN MATERNITEITEN 95
3.6 GEGEVENS: CONTENT VAN DE HOSPICHILD-WEBSITE 96
3.6.1 HOSPICHILD WEBSITEBEZOEKEN (CIJFERS VAN GOOGLE ANALYTICS) 96
3.6.2 VASTE CONTENT OP HOSPICHILD.BE 98
3.6.3 AD-HOC-CONTENT OP HOSPICHILD.BE 98
3.7 COMMUNICATIE EN PROMOTIE 100
3.7.1 SOCIAL MEDIA 100
3.7.2 HOSPINEWS 102
3.8 VOORUITZICHTEN VOOR 2022 103

Deel 4: Born in Brussels 104
4.1 INLEIDING 104
4.2 RELATIES: STRUCTURELE PARTNERS EN DESKUNDIGE ONDERSTEUNING 105
4.2.1 BORN IN BRUSSELS: EEN SAMENWERKINGSPROJECT 105
4.2.2 INTERN TEAM 106
4.2.3 STRUCTURELE PARTNERS 106
4.2.4 DESKUNDIGE ONDERSTEUNING - RAADPLEGING WERKVELD 107
4.2.5 BELEMMERINGEN EN AANDACHTSPUNTEN 108
4.3 PLATFORM 109
4.3.1 STAND VAN ZAKEN VAN HET REDACTIEWERK VOOR HET TOEKOMSTIGE BORN IN BRUSSELS-PLATFORM 109
4.3.2 BELEMMERINGEN 111
4.4 CONTENT 111
4.4.1 STAND VAN DE REDACTIONELE WERKZAAMHEDEN VAN BORN IN BRUSSELS 111
4.4.2 BELEMMERINGEN VOOR DE CREATIE VAN BORN IN BRUSSELS-CONTENT EN AANDACHTSPUNTEN 112
4.5 COMMUNICATIE EN PROMOTIE 112
4.5.1 BESCHRIJVING VAN DE COMMUNICATIEKANALEN 112
4.5.2 PROJECTVOORSTELLINGEN 114
4.5.3 BELEMMERINGEN EN AANDACHTSPUNTEN 115
4.5.4 VOORUITZICHTEN VOOR 2022 115

REDACTIE

Beste lezers, beste professionals van de Brusselse welzijns- en gezondheidssector,

Als nieuwe voorzitter van vzw CMDC-CDCS heb ik de eer om voor het eerst het woord te nemen in dit jaarverslag over de werkzaamheden van het jaar 2021.

Allereerst acht ik het belangrijk de voormalige bestuursleden en in het bijzonder de voorzitter, Marc Thommes, en de vice-voorzitter, Dirk D'Haenens, te bedanken voor de inzet die zij gedurende deze vele jaren hebben getoond. Ik wil ook mijn petje afnemen voor de historische directrice van de vzw, Solveig Pahud, die haar taken tot begin vorig jaar met brio is blijven vervullen. En natuurlijk wil ik al het personeel en de nieuwe directrice, Valérie Wispenninckx, bedanken voor hun investering en hun toewijding. Ik heb vertrouwen in hen, en ik huldig hun volhardende en belangrijke werk ten dienste van de Brusselse welzijns- en gezondheidssector.

Ondersteuning verlenen aan het crisisbeheer in de samenleving is met name een van hun vele missies. Elk van hen heeft zich, volgens zijn of haar vaardigheden, nuttig gemaakt om de bevolking te helpen de COVID-19 pandemie het hoofd te bieden of, meer recentelijk, om bij te dragen tot een menselijker opvang van de Oekraïense vluchtelingen.

Ik heb dit nieuwe voorzitterschap dus met overtuiging aanvaard, omdat het Centrum, zoals Solveig het noemde, het echt verdient gesteund te worden; vooral op dit in velerlei opzichten scharniermoment.

Vzw CMDC-CDCS is namelijk voortdurend in ontwikkeling en neemt nieuwe verantwoordelijkheden op zich in het kader van zijn toch al goed gevulde en gevarieerde opdrachten. Recent zijn twee nieuwe projecten opgezet: *Social Brussels CARE* en *Born in Brussels.*

Het eerste project, *Social Brussels CARE*, is de logische evolutie van Sociaal Brussel. Het is de bedoeling alle onafhankelijke zorgverleners in een nieuw webplatform op te nemen, om de gebruikers een optimaal beeld te geven van het hele Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod. *Social Brussels CARE* wil zo de ongelijkheden op het vlak van welzijn en zorg verkleinen en bijdragen tot de oprichting van een efficiënt digitaal ecosysteem van informatie over welzijn en gezondheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het tweede project, *Bornin.brussels*, is een gloednieuwe website en dienst, gecreëerd binnen het departement Hospichild. Born in Brussels wil informatie en ressources verstrekken over de kinderwens, de zwangerschap, de geboorte en de zorg voor kleine kinderen in Brussel.

Tenslotte is het van belang te onderstrepen dat er momenteel een proces van institutionele evolutie aan de gang is. Vanaf 2023 wordt de vzw CMDC-CDCS naar alle waarschijnlijkheid opgenomen in de diensten van de Gemeenschappelijke gemeenschapscommissie en in het bijzonder in het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De twee teams zijn zeer enthousiast over het idee om in de nabije toekomst samen te werken en hun talrijke vaardigheden te bundelen.

Rest mij u een goede lezing en een aangenaam moment toe te wensen in de wereld van het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (CMDC-CDCS) en zijn vier diensten: Sociaal Brussel, Brudoc, Hospichild en - de nieuwkomer - Born in Brussels.

Uw toegewijde voorzitter, Luc Detavernier

01

OVERZICHT

DEEL 1

1. 2021 IN EEN NOTENDOP

Vzw CMDC-CDCS kreeg de afgelopen twee jaar te maken met verschillende gelijktijdige transities en een schaalvergroting van haar activiteiten. Deze transities, die in deze inleiding uitvoerig worden toegelicht, betreffen enerzijds de governance en de institutionele evolutie van de vzw, en anderzijds de ontwikkeling van innoverende projecten die hun oorsprong en verankering vinden in de transversale en digitale expertise die de voorbije jaren binnen vzw CMDC-CDCS werd opgebouwd. Deze inleiding schetst in detail de impact van de sociale en gezondheidscrisis op het team, de werkomgeving en de missies, om dan de terugblik op 2021 af te sluiten met het aantonen van de waarde en de impact van de verschillende departementen aan de hand van enkele kerncijfers.

1.1 GOVERNANCE

De transities betreffen in de eerste plaats de verschillende bestuursorganen van vzw CMDC-CDCS. Op 1 januari 2021 werd mevrouw Valérie Wispenninckx via interne mobiliteit benoemd tot nieuwe directrice, na de pensionering van mevrouw Solveig Pahud. Zij was voorheen verantwoordelijk voor de coördinatie van de dienst 'Sociaal Brussel'. In die zin zorgt zij voor continuïteit, een belangrijk aspect in een voortdurend veranderende context en omgeving. Zij studeerde criminologische wetenschappen en volgde de afgelopen jaren een postgraduaat in publiek en verenigingsmanagement aan de 'Antwerp Management School' om de nodige knowhow, expertise en tools te verwerven voor deze extra verantwoordelijkheid.

Daarnaast wisselde op de algemene vergadering van 30 maart 2021 het voorzitterschap van vzw CMDC-CDCS. De heren Marc Thommes en Dirk D'Haenens namen ontslag als voorzitter en covoorzitter van de raad van bestuur en de heren Luc Detavernier en Paul Ballegeer werden benoemd tot respectievelijk voorzitter en covoorzitter. Enkele maanden eerder namen de heren Detavernier en Ballegeer reeds als gast deel aan de vergaderingen van de raad van bestuur. Zij kennen het Centrum al vele jaren. Zij betuigden opnieuw hun steun aan vzw CMDC-CDCS, door de taken van de uittredende voorzitter en covoorzitter over te nemen en de continuïteit van de missies van de vzw te verzekeren.

De uittredende voorzitter, de heer Thommes, en de uittredende covoorzitter, de heer D'Haenens, blijven zich als lid van de algemene vergadering beiden op de lange termijn uitdrukkelijk inzetten voor vzw CMDC-CDCS. Met hun ontslag uit de raad van bestuur verliest vzw CMDC-CDCS immers twee vaste waarden. De heer D'Haenens was voorzitter van vzw CMDC-CDCS van 2006 tot 2013, voor hij covoorzitter werd. Hij stond altijd aan de zijde van de directie en steunde haar met raad en daad. Vzw CMDC-CDCS kon rekenen op zijn inzet en zijn vermogen om op cruciale momenten de autoriteiten te interpelleren. De heer Thommes was voorzitter van 2013 tot en met maart 2021 en hielp de vereniging om de cruciale en complexe fase van de financiële crisis van 2014 te doorstaan. Hij bracht zijn knowhow en expertise op managementvlak mee en leidde vzw CMDC-CDCS naar de professionalisering van het financiële en administratieve management. Een noodzakelijke stap om het hoofd te bieden aan de toenemende activiteiten en het complexe subsidiemanagement van de vzw. Hij was sterk geïnteresseerd in alle activiteiten van het Centrum en zijn lange ervaring in de openbare en de verenigingssector was van onschatbare waarde voor de succesvolle voortzetting van de opdrachten van de vzw. De vereniging is zeer dankbaar voor hun jarenlange inzet en hoopt de heren Thommes en D'Haenens, en ook de directrice die begin 2021 met pensioen ging, mevrouw Solveig Pahud, op gepaste wijze in de bloemetjes te zetten en te bedanken zodra de gezondheidscrisis dit mogelijk maakt.

De vernieuwde holacratische governancevorm betekende de derde belangrijke transitie voor de vzw in het jaar 2021. Het bepalen en invoeren van holacratische rollen is nog steeds aan de gang volgens een stappenplan, om het proces met zijn bijhorende changemanagement in goede banen te leiden.

1.2 INSTITUTIONELE ONTWIKKELINGEN

De genoemde governance-transitie maakt deel uit van een veel groter geheel, namelijk het project voor de integratie van vzw CMDC-CDCS binnen de Diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Indien het principebesluit dat tegen het einde van het eerste halfjaar 2021 door het Verenigd College van de GGC werd bevestigd, begin 2022 formeel door ditzelfde orgaan wordt goedgekeurd, zal vzw CMDC-CDCS begin 2023 worden geïntegreerd in het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, meer bepaald in de DVC van de GGC. Dit project, waarvan het principe vervolgens eveneens door de algemene vergadering van de vzw werd goedgekeurd, beantwoordt aan een structurele behoefte om de financiële en juridische zekerheid van de vzw te consolideren. De opdrachten van algemeen belang die de vzw vervult, stemmen immers niet overeen met het juridische en financiële kader waarbinnen zij tot nu toe functioneerde (d.w.z. een overeenkomst tussen de vzw en de Diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, gekoppeld aan een jaarlijks verzoek voor een facultatieve exploitatiesubsidie voor alle activiteiten van de vereniging). Dit punt wordt nader toegelicht in hoofdstuk 2.

1.3 SOCIAL BRUSSELS CARE

Boven op deze transities komen de nieuwe projecten die hun nut bewezen tijdens de coronacrisis. Concreet gaat het om de bevestiging en concretisering van **de rol van het Centrum als centrale verbindings/regulerende speler voor de informatieverstrekking in de welzijns- en gezondheidssector op het Brusselse grondgebied, via het project 'Social Brussels CARE'.**

Via Social Brussels CARE wil **vzw CMDC-CDCS** een doelstelling van het regeringsakkoord 2019-2024 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest helpen verwezenlijken, namelijk het samenstellen van een 'geïntegreerde welzijns- en gezondheidsdatabank'. Daarvoor wordt **het huidige toepassingsgebied van 'Sociaal Brussel'** https://sociaal.brussels **uitgebreid** met gegevens en informatie over de activiteiten en het aanbod van zelfstandige zorgverstrekkers die actief zijn in het Brussels Gewest.

Eind 2021 kwam er politieke steun om de analysefase van het project op te starten, door de toekenning van een specifieke projectsubsidie door de GGC. Nu kan vzw CMDC-CDCS de leveranciers van IT- en juridische diensten contracteren om de nodige verkennende analyses uit te voeren voor het opstarten van dit veelzijdige en complexe project.

Vzw CMDC-CDCS stelt alles in het werk om dit project te integreren in bredere regionale strategische projecten rond web-, data- en administratieve vereenvoudiging, en hoopt te kunnen blijven rekenen op politieke steun voor de verdere IT-ontwikkeling.

1.4 BORN IN BRUSSELS

Elk jaar worden in Brussel meer dan 23.000 baby's geboren, waarvan meer dan een derde in kwetsbare gezinnen. Dit betekent dat niet alle moeders tijdens hun zwangerschap toegang hebben tot de nodige zorg. Dit heeft gevolgen voor hun gezondheid en natuurlijk ook voor die van hun ongeboren kind.

Uit de analyse van de GGC en het Brusselse Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, toegelicht in het 'Perinataal Plan', en uit de studie 'Des inégalités dès la naissance', in 2017 uitgevoerd door de ESP/ULB, blijkt dat de perinatale zorg een belangrijke uitdaging vormt op het vlak van de sociale ongelijkheden op gezondheidsvlak.

De onderzoekers stellen een correlatie vast tussen het aantal hoogrisicozwangerschappen en bestaansonzekerheid.

Deze rapporten en studies signaleren dat "de versnipperde perinatale diensten niet bevorderlijk zijn voor een alomvattend en toegankelijk zorgaanbod voor de meest kwetsbare vrouwen en hun kinderen".

Het Born in Brussels -webplatform, dat binnen de dienst Hospichild-Born in Brussels wordt uitgewerkt, beantwoordt aan een aantal doelstellingen van het Brussels Perinataal Plan. Het doel is om een website te ontwikkelen, een netwerk van professionals op te bouwen en een informatiepunt te vormen waar ouders, toekomstige ouders en professionals informatie terugvinden. Born in Brussels wil tools aanbieden rond perinatale kwesties, met een prioritaire focus op kwetsbare ouders in het Brussels Gewest. De aangeboden informatie bestrijkt een periode vanaf de kinderwens tot de eerste duizend dagen van het kind. Dit project wordt sinds 2019 ondersteund door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en ontving eind 2021 een ontwikkelingssubsidie.

1.5 SAMENWERKING TUSSEN GEMEENSCHAPPEN 'ARS COLLABORANDI'

Als orgelpunt bij de carrière van mevrouw Solveig Pahud, tot eind 2020 directrice van vzw CMDC-CDCS, werd in 2021 de brochure 'Brusselse wegwijzer in welzijn en zorg' gepubliceerd. Solveig Pahud was een van de drijvende krachten achter de totstandkoming van deze brochure, net voor zij haar rijke carrière in de welzijns- en gezondheidssector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beëindigde.

Iedereen die in Brussel in de sociale sector of de gezondheidszorg werkt, weet uit ervaring dat deze sectoren zeer uitgebreid, maar ook bijzonder complex zijn. De brochure 'Brusselse wegwijzer in welzijn en zorg' wil daarom de werking van de Brusselse welzijns- en gezondheidszorgsector in kaart brengen en toelichting bieden bij het ontstaan van de huidige institutionele complexiteit, de bevoegdheidsverdeling tussen het federale, gewestelijke en lokale niveau, en de gevolgen ervan voor de organisatie van de sociale bijstand en de gezondheidszorg. De gids bevat een reeks concrete voorbeelden van samenwerking en een poster met een overzicht van de beschikbare diensten, per gemeenschap, per sector en per doelgroep. De gegevens zijn gebaseerd op het gemeenschapsoverschrijdende erkenningenoverzicht van het team van Sociaal Brussel.

De brochure is een initiatief van Ars Collaborandi, een uitwisselingsplatform tussen Brusselse ondersteuningsorganisaties in welzijn en zorg. Het is een uitnodiging om constructief samen te werken, over de institutionele grenzen heen, voor een betere welzijns- en gezondheidszorg in Brussel.

1.6 DE GEVOLGEN VAN DE SOCIALE EN GEZONDHEIDSCRISIS COVID-19

De sociale en gezondheidsproblemen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de missies van vzw CMDC-CDCS en, last but not least, het welzijn van het personeel, werden in 2021 opnieuw sterk op de proef gesteld door de COVID-19-crisis. Het team was gedwongen te telewerken onder soms moeilijke of zelfs ongunstige omstandigheden. Het evenwicht tussen privé- en beroepsleven werd verstoord door telewerk, quarantaines, gesloten crèches of scholen, beperkte toegang tot het sociale en culturele leven… Gedurende bepaalde periodes waren terugkeermomenten naar kantoor mogelijk, maar dan met met inachtname van 'social distancing', hygiënemaatregelen, mondmaskers… Dit alles had ontegenzeggelijk gevolgen voor het welzijn en de samenhang van het personeel en voor de goede uitvoering van de missies. Het team is echter veerkrachtig, vindt zichzelf dagelijks opnieuw uit, deelt tools of goede praktijken en werkte mee aan de migratie naar Office 365 en de TEAMS-omgeving om het werken en de communicatie op afstand te vergemakkelijken.

De balans opmaken is niet eenvoudig, en de welzijns- en gezondheidssector zal veerkrachtig moeten zijn om de gevolgen van de sociale en gezondheidscrisis te verwerken.

1.7 KERNCIJFERS VOOR DE VERSCHILLENDE DEPARTEMENTEN

De activiteiten van de departementen van de vzw, worden verderop in dit jaarverslag gedetailleerd beschreven. Hieronder volgt een greep uit de kerncijfers van 2021 wat betreft de volgroeide projecten (Sociaal Brussel, Brudoc en Hospichild - Born in Brussels bevindt zich nog in de 'ontwerpfase') om een transversaal overzicht te bieden van de vzw-werking.

Sociaal Brussel, de tweetalige sociale kaart van het welzijns- en gezondheidsaanbod, telt momenteel bijna 4.100 activiteitenplaatsen van organisaties en diensten. Hun dienstenaanbod wordt thematisch onderverdeeld in 687 soorten activiteiten en Sociaal Brussel registreert ook veranderingen in de gegevens van ongeveer 233 type erkenningen op het vlak van welzijn en zorg. De website is voor iedereen gratis toegankelijk en telde eind 2021 jaarlijks 308.500 gebruikers en 426.569 sessies. De online BRUDOC-catalogus bevat 19.601 bibliografische referenties, waarvan 6.963 documenten elektronisch raadpleegbaar zijn. De Hospichild.be-website werd in 2021 154.300 keer bezocht en de Facebookpagina heeft nu 1.164 abonnees. Elke maand worden tussen 7 en 13 tweets gepubliceerd op de Hospichild-pagina, met gemiddeld 3.000 impressies (weergaven).

Gemiddeld richten professionals, studenten of particulieren 1 tot 2 verzoeken per dag aan Hospichild, wat neerkomt op ongeveer 350 vragen of suggesties over het hele jaar 2021.

DEEL 2

2. VISIE, MISSIE EN STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

Vzw CMDC-CDCS vervult sinds 1979 een documentatie-, informatie- en prospectiemissie op het gebied van psychosociale en gezondheidskwesties op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Sinds 1990 legde het Verenigd College van de GGC de missie vast in een overeenkomst die meermaals werd bijgewerkt. De meest recente versie werd in januari 2018 ondertekend. De officiële missies zijn opgenomen in deze overeenkomst, die kan worden gedownload via de website van vzw CMDC-CDCS.

Via een proces van co-creatie en overleg met het team, en onder begeleiding van een externe consultant (zie het hoofdstuk over de verwezenlijking van transversale doelstellingen), heeft vzw CMDC-CDCS haar visie, missies en strategische doelstellingen geüpdatet.

2.1 VISIE

Vzw CMDC-CDCS streeft ernaar de levenskwaliteit van alle burgers en gebruikers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te verbeteren. Haar acties bevorderen de totstandkoming van een toegankelijk, geïntegreerd, geterritorialiseerd en vraaggestuurd aanbod dat effectief tegemoetkomt aan de behoeften aan hulp en zorg van de bevolking. Door te investeren in digitale innovatie en een open data-dynamiek, en daarbij aandacht te schenken aan de uitdagingen in verband met de digitale kloof en toegankelijke informatie, draagt vzw CMDC-CDCS bij tot de ontwikkeling van de intelligente en inclusieve stad van morgen.

2.2 MISSIE

Vzw CMDC-CDCS verzamelt, verwerkt op een wetenschappelijke wijze, ordent en verspreidt informatie en documentatie in het Nederlands en in het Frans over het Nederlandstalige, Franstalige en bicommunautaire **welzijns- en gezondheidsaanbod** in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het vergemakkelijkt de toegang tot en het inzicht in dit aanbod voor burgers, diensten en instellingen.

Bovendien ontwikkelt vzw CMDC-CDCS, dankzij zijn volledige, transversale en systemische visie op de welzijns- en gezondheidssector, een unieke expertise waardoor de vzw een essentiële speler is bij de ondersteuning van het beleid op dit gebied.

Voor bepaalde onderwerpen biedt vzw CMDC-CDCS meer gespecialiseerde informatie en tools aan. Deze sectorale missies focussen op onderwerpen met meer nood aan een geïntegreerd en holistisch aanbod, en een beter gebruik van de rechten en diensten waarop burgers aanspraak kunnen maken.

De vzw draagt bij tot de vermindering van sociale ongelijkheden en ongelijkheden op het gebied van de gezondheid, tot empowerment van alle Brusselaars en tot het inspelen op de behoeften waarmee zij gedurende hun hele leven worden geconfronteerd, door:

- het bevorderen van **de geografische, sectorale en communautaire ontschotting** tussen de welzijns- en gezondheidssector en zijn spelers;
- het ondersteunen van welzijns- en gezondheidswerkers, ambtenaren, mandatarissen, academici, leraren en sociale ondernemers bij hun acties ten dienste van de burgers;
- **het bevorderen van** buurtacties, **het oprichten van sectorale of sectoroverschrijdende netwerken** en nieuwe initiatieven en benaderingen;
- het ondersteunen van de ontwikkeling van **een geïntegreerde en territoriale programmering van het zorg- en ondersteuningsaanbod;**
- het verstrekken van meer gespecialiseerde en diepgaande informatie en tools over bepaalde onderwerpen, door zich op te werpen als een bemiddelaar tussen burgers en professionals en door de professionals samen te brengen.

De digitale portaalsites maken de binnen vzw CMDC-CDCS verworven informatie en expertise **voor iedereen toegankelijk.** Via haar opendata-beleid vergemakkelijkt de vzw hergebruik van gegevens uit authentieke bronnen en de integratie van de verzamelde informatie ten behoeve van regionale en lokale overheden, of van organisaties van de welzijns- en gezondheidszorg. Op die manier draagt het bij tot het creëren van een **ecosysteem voor welzijns- en gezondheidsinformatie in het Brussels Gewest.**

2.3 STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

SD1: de toegankelijkheid, leesbaarheid, begrijpelijkheid en het doeltreffend gebruik van het welzijns- en gezondheidsaanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verbeteren, via digitale informatieportalen en - voor bepaalde onderwerpen – als schakel tussen burgers en professionals.

SD2: zich positioneren als een essentiële speler in de ondersteuning van de overheden en van het werkveld bij de creatie van een geterritorialiseerd, geïntegreerd en vraaggestuurd welzijns- en gezondheidsaanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

SD3: zich positioneren als een centrale speler in de transitie naar een slim en veerkrachtig stadsgewest, uitgerust met een ecosysteem voor welzijns- en gezondheidsinformatie.

SD4: de vereniging verankeren in de principes van een innoverende, sociaal & ecologisch verantwoorde en lerende organisatie.

SD5: het consolideren van de financiële structuur van de vzw, het optimaliseren van haar administratieve processen en het bestendigen van haar taken van openbaar belang.

DEEL 3

3. DEPARTEMENTEN EN OPERATIONELE DYNAMIEK

Vzw CMDC-CDCS voorziet professionelen en het grote publiek van informatie en transversale expertise in de welzijns- en gezondheidssector.

DRIE DEPARTEMENTEN WORDEN IN DIT KADER ONTWIKKELD:

Sociaal Brussel
https://sociaal.brussels

ONZE KERNACTIVITEIT

Sociaal Brussel: informatie- en expertisedienst over de welzijns- en gezondheidsorganisaties in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die de tweetalige onlinekaart https://sociaal.brussels uitbrengt. Via de ontwikkeling en verspreiding van informatie, tools en gemeenschapsoverschrijdende expertise, werkt Sociaal Brussel aan een vlottere toegang tot het hulp- en zorgaanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en ondersteunt het de lokale en regionale spelers in hun acties om tegemoet te komen aan de behoeften van de inwoners. Het aanbod van Sociaal Brussel richt zich tot burgers en gebruikers, professionals, netwerken en platformen, onderzoeksinstellingen en lokale en regionale politieke vertegenwoordigers in de welzijns- en gezondheidssector in het Brussels Gewest. De tweetalige onlinekaart van het welzijns- en gezondheidsaanbod biedt snel en gemakkelijk toegang tot betrouwbare en gestandaardiseerde informatie over bijna 4.100 locaties van Nederlandstalige, Franstalige en tweetalige organisaties en diensten in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector.

brudoc

ONZE DIGITALE BIBLIOTHEEK

Brudoc: deze documentatiedienst biedt online een tweetalige catalogus aan met betrekking tot de Brusselse welzijns- en gezondheidssector. Het is bedoeld voor (toekomstige) sociaal werkers en biedt toegang tot documentatie op papier en/of online. Brudoc herverdeelt digitale documenten en maakt de raadpleging ter plaatse mogelijk van enkele duizenden documenten (boeken, dossiers en artikelen uit vaktijdschriften, rapporten, conferentieverslagen, jaarverslagen, memoranda, enz.) met betrekking tot de welzijns- en gezondheidssector.

HOSPICHILD

ONZE WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSTOOL ROND HET GEHOSPITALISEERDE KIND

Hospichild: tool (site, hulpbronnen, netwerk van professionals en faciliterend steunpunt) die tot doel heeft de beproeving te verlichten van ouders die geconfronteerd worden met de ernstige ziekte en de handicap van een kind van 0 tot 16 jaar dat in het Brussels Gewest in een ziekenhuis is opgenomen.

Hospichild, dankzij zijn ervaring in de ziekenhuissector en meer in het algemeen in de gezondheidssector, werd belast met de verwezenlijking van een pilootproject: Born in Brussels.

BORN IN BRUSSELS

BINNEN HET DEPARTEMENT HOSPICHILD

Born in Brussels: het betreft een tool (site, netwerk van professionals en faciliterend steunpunt) dat (toekomstige) ouders en professionals informatie en hulpbronnen biedt over perinatale zorg, in de eerste plaats gericht op kwetsbare ouders en moeders in het Brussels Gewest. Dit project loopt sinds 2019 als pilootproject en wordt in 2022 volledig ontplooid.

Om haar opdracht uit te voeren ontwikkelt de vzw CMDC-CDCS, via deze drie departementen, activiteiten rond drie **macroprocessen/activiteitenclusters.**

Dit betekent dat vzw CMDC-CDCS in elk van haar departementen (Sociaal Brussel, Brudoc, Hospichild-Born in Brussels) 3 gelijkaardige macroprocessen implementeert, georganiseerd rond drie activiteitenclusters.

EEN CLUSTER/PROCES 'DATA-INFO-DOC':
Vzw CMDC-CDCS verzamelt, verwerkt, ordent en verspreidt gegevens over het welzijns- en gezondheidsaanbod, informatie en documentatie in het kader van een territoriale aanpak van welzijn en gezondheid;

EEN CLUSTER/PROCES 'RELATIES, PARTNERSCHAPPEN EN NETWERKEN':
Vzw CMDC-CDCS draagt bij tot de vorming van netwerken van verschillende formele en informele partners en netwerken. Het wil synergieën tot stand brengen met een reeks spelers op het gebied van welzijn en gezondheid, zowel Nederlandstalig, Franstalig als bicommunautair;

EEN CLUSTER/PROCES 'PLATFORM':
Vzw CMDC-CDCS concretiseert, bestendigt en deelt zijn data en informatie gratis door een website te ontwikkelen voor elk van haar diensten.

Een vierde activiteitencluster 'COMMUNICATIE' ondersteunt de drie kernprocessen.

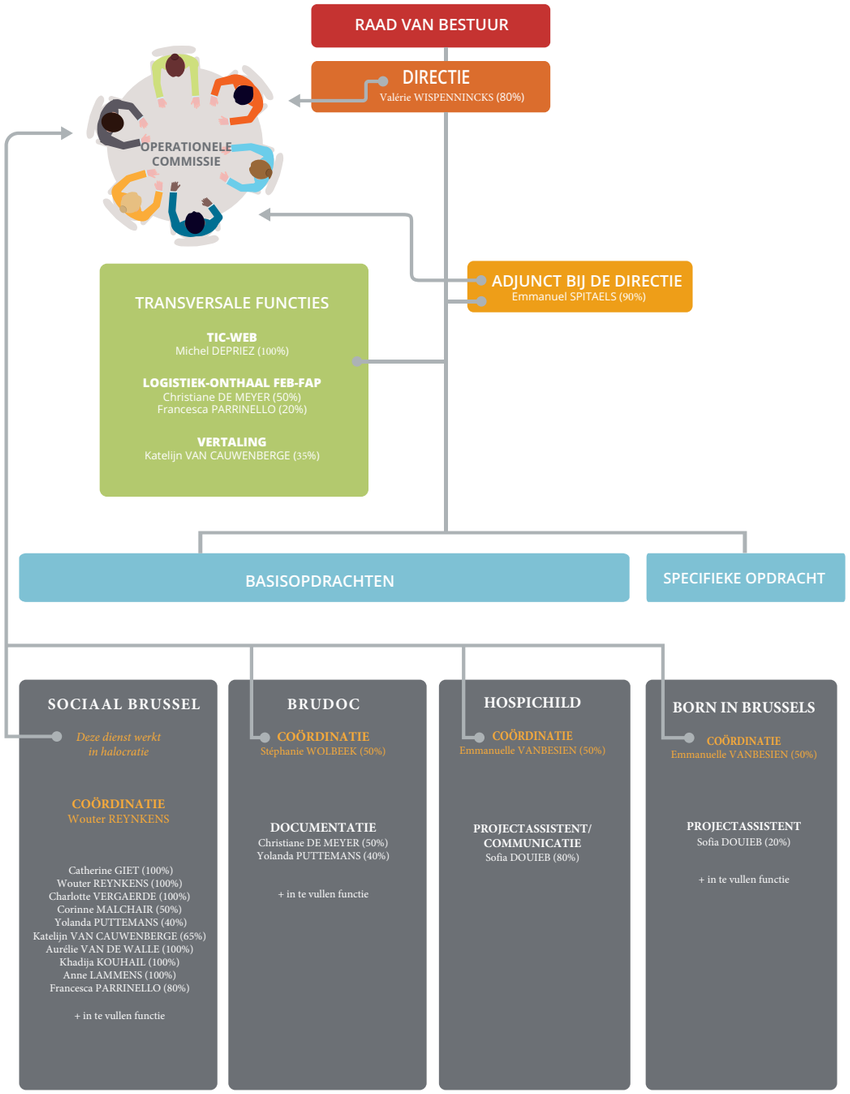
EEN ONDERSTEUNENDE CLUSTER/PROCES 'COMMUNICATIE':
Communicatie- en promotieacties voor de vzw en voor elk product, waarbij de interne synergieën worden versterkt. Deze acties bestaan uit het aanbieden van content op de websites, zoals informatieve artikelen over de Brusselse welzijns- en gezondheidssector, aanwezigheid op de social media kanalen, het versturen van nieuwsbrieven, massamailingcampagnes, het creëren van instructievideo's of webinars.

DE ONDERLING VERSTERKENDE INTERACTIES TUSSEN DE CLUSTERS 'RELATIES', 'PLATFORM' EN 'GEGEVENSKWALITEIT' CREËREN EEN BELANGRIJKE TOEGEVOEGDE WAARDE VOOR HET CENTRUM.

4. HUMAN RESOURCES

In dit hoofdstuk worden de hr-aspecten van vzw CMDC-CDCS besproken: organigram, teamleden, opleidingen en vakbondsafvaardiging.
Twee elementen worden behandeld in het hoofdstuk 'Verwezenlijking van transversale doelstellingen' omdat het nieuwe projecten betreft die in 2021 van start gingen: de governance op basis van holacratie op vzw-niveau, en het plan ter verbetering van het welzijn op het werk.

4.1 ORGANIGRAM



4.2 TEAM

LEDEN VAN HET CMDC-CDCS-TEAM PER 31/12/2021

Elhadj Thierno Bah	Co-coördinator
Chris de Meyer	Bibliotheekassistente en secretaresse
Michel Depriez	Eerstelijns IT-referent
Sofia Douieb	Adjunct-coördinatrice, redactie
Catherine Giet	Thematisch referent, projectmedewerkster
Khadija Kouhail	Publicaties Staatsblad, prospectie en gegevensinvoer
Anne Lammens	Prospectie en gegevensinvoer
Corinne Malchair	Thematisch referent, projectmedewerkster
Francesca Parrinello	Prospectie en codering, secretariaatswerk
Yolanda Puttemans	Thematisch referent, documentaliste NL
Wouter Reynkens	Coördinator
Emmanuel Spitaels	Adjunct van de directie
Emmanuelle Van Besien	Coördinatrice
Katelijn Van Cauwenberge	Thematisch referent en vertaling
Aurélie Van de Walle	Communicatiemedewerkster
Charlotte Vergaerde	Thematisch referent
Valérie Wispenninckx	Directrice
Stephanie Wolbeek	Coördinatrice

4.3 RAAD VAN BESTUUR

RAAD VAN BESTUUR	
Luc Detavernier	Voorzitter
Paul Ballegeer	Medevoorzitter
Dominique Wautier	Bestuurster
Pascal Gardinal	Bestuurder
Youcef Hammani	Bestuurder
Christine Dekoninck	Bestuurster
Terry Sarah Kawaya	Genodigde
Zoé Vanhecke	Genodigde

4.4 OPLEIDING

De COVID-19-crisis had in het jaar 2021 een impact op de organisatie van groepsopleidingen. Zo moest een cursus 'respect op het werk' worden uitgesteld omwille van de gezondheidsvoorschriften. Niettemin namen verscheidene werknemers deel aan externe of interne opleidingen, aan conferenties of studiedagen.

- 5 werknemers volgden een twintigtal opleidingen rond verschillende onderwerpen, zoals eerste hulp (herhalingscursussen), taal, digitale communicatie, digitale marketing en teammanagement (gezien de gezondheidssituatie werden 85% van deze cursussen gegeven in de vorm van webinars);
- 4 personeelsleden woonden 8 conferenties of studiedagen bij;
- 1 nieuwe Brudoc-medewerker volgde de interne opleiding over het gebruik van de PMB-software;

Eind 2021 werden de eerste stappen gezet voor het opleidingsplan 2022. Zo kunnen de opleidingen van de CMDC-CDCS-medewerkers optimaal worden afgestemd en gestructureerd.

4.5 VAKBONDSDELEGATIE

De vakbondsdelegatie bestaat uit:

- voor SETca-BBTK Brussel Halle Vilvoorde: Emmanuelle Van Besien;
- voor ACV Puls Brussel - CSC: Wouter Reynkens.

De twee vakbondsvertegenwoordigers geven vragen en eventuele moeilijkheden, die de teamleden ondervinden, door aan hun respectieve vakbondsvertegenwoordigers en aan het management. Dit bemiddelings- en verbindingswerk vereist maandelijkse vergaderingen met de directie. In het kader van de toekomstige integratie van vzw CMDC-CDCS in de Diensten van het Verenigd College van de GGC vormen de vertegenwoordigers ook de schakel tussen de werknemers van de vzw enerzijds en de directie en de raad van bestuur anderzijds.

DEEL 5

5. FINANCIËLE GEGEVENS

5.1 INLEIDING

We sluiten de balans voor het boekjaar 2021 af met een bedrag van €574.424,28.

Aan de passiefzijde zien we dat de sociale activa van het Centrum positief zijn, ten belope van €23.552,99. De vzw heeft ook provisies voor een bedrag van €10.465,67, om de risico's voor de terugbetaling van een deel van de subsidie of de vrijstelling van roerende voorheffing te waarborgen. De schulden (voor een totaalbedrag van €540.405,62) bestaan hoofdzakelijk uit de voorheffing van december, het saldo van de RSZ voor het jaar 2021 (beide betaald in januari 2022) en de provisie voor het vakantiegeld. De CREDAL-kredietlijn staat nog steeds open, als garantie voor een eventueel kastekort, maar op 31/12/2021 zijn alle gebruikte bedragen terugbetaald, dankzij de betaling van voorschotten voor twee specifieke subsidies. Deze subsidies (voor de projecten Born in Brussels en Social Brussels CARE, zie 1.5.2 Subsidies) zullen grotendeels in 2022 worden opgebruikt, vandaar het grote bedrag (€294.000) dat onder over te dragen ontvangsten is opgenomen.

Aan de actiefzijde blijven de te ontvangen subsidies hoog (€222.756,75), maar dit bedrag wordt gecompenseerd door de cashflow (beschikbaar: €279.386,23) die voortvloeit uit de betaling van de twee specifieke subsidies in december 2021. Het begin van 2022 zal dus rustiger zijn dan het begin van 2021.

Wat de winst- en verliesrekening betreft, werd het boekjaar 2021 afgesloten met een tekort van €-4.219,90 na herneming van provisies (voor een totaalbedrag van €25.000).

Dit resultaat is sterk verschillend van het resultaat dat voorzien werd in de laatste budgettaire aanpassing, die het boekjaar in evenwicht afsloot. Er zijn voornamelijk twee redenen die dit slechte resultaat uitleggen, waarvan de impact op de financiële gezondheid van de vzw echter gerelativeerd dient te worden:

- De afschrijving van een vordering van 12.000 euro op de GGC die nog op de balans stond, overeenkomend met een subsidiesaldo voor het jaar 2018-19. Deze kwijtschelding heeft echter geen direct effect op de kasstroom;
- De opname van een aanvullende voorziening van 10.849 euro voor vakantiegeld. Dit bedrag kan helaas niet worden opgenomen in de verantwoordingsstukken voor de GGC-subsidie, en verslechtert derhalve het resultaat voor het jaar. Dit is echter slechts een boekhoudkundige boeking die geen invloed heeft op de kasstroom.

Uit onderstaande tabellen blijkt dat de salarissen de belangrijkste kostenpost blijven (83% van de totale kosten, terwijl de werkingskosten slechts 12% van het totaal uitmaken, wat wat een kleine daling inhoudt ten opzichte van 2020. Het is belangeijk in herinnering te brengen dat de werkingskosten beperkt worden om de financiële gezondheid van de vzw geen schade toe te brengen.

Voor een webdevelopment op vzw-niveau, die naam waardig, moeten de betreffende subsidies worden verhoogd). Aan de ontvangstenzijde zien we dat subsidies nog steeds bijna alle ontvangsten uitmaken (98% van de totale ontvangsten). Zoals in de vorige verslagen werd gesteld, bevestigt dit dat de tools van vzw CMDC-CDCS beschouwd kunnen worden als openbare dienstverlening.

5.2 SUBSIDIES

Vzw CDMC-CDCS heeft verschillende financieringsbronnen: subsidies voor de structurele werking of voor specifieke projecten (Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en Franse Gemeenschapscommissie), werkgelegenheidssubsidies (Geco-contracten en Maribel) en ten slotte verminderingen van de bedrijfsvoorheffing voor bepaalde werknemers in verband met de erkenning als wetenschappelijke instelling door BELSPO. Hieronder volgt een toelichting bij enkele specifieke uitgekeerde subsidies in 2021, en een overzicht in tabelvorm.

5.2.1 GLOBALE SUBSIDIE GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Sinds 2020 verleent de GGC één globale subsidie voor de structurele werking en de activiteiten van de vzw, op voorwaarde dat een aantal operationele doelstellingen en evaluatiecriteria worden behaald. Dankzij dit model en deze geïntegreerde visie op de taken van vzw CMDC-CDCS, die wordt verdedigd door de besluitvormingsorganen van het Centrum, kan de organisatie beschikken over een soepeler en flexibeler beheer met meerjarenprioriteiten.

De in de overeenkomst van 2018 vastgestelde beginselen blijven van toepassing, onder meer om het risico ter vermijden dat specifieke missies in concurrentie zouden komen met de bestendigde basismissies van het Centrum. Vzw CDMC-CDCS moet nog steeds twee begeleidingscomités per jaar organiseren om zo politieke en administratieve omkadering en het toezicht op de toegewezen middelen en de opgezette activiteiten te verzekeren.

In 2021 werd de globale subsidie niet geïndexeerd en bedroeg ze €684.000, waarvan €649.000 voor de bestendigde basismissies (Sociaal Brussel, Brudoc en Hospichild) en €35.000 voor het bijkomende Born in Brussels-project.

De verwezenlijking van de doelstellingen die in het algemene subsidiebesluit van vzw CDMC-CDCS zijn opgenomen, wordt in de volgende twee hoofdstukken in detail beschreven.

5.2.2 INITIATIEFSUBSIDIE VOOR SOCIAL BRUSSELS CARE

Begin 2021 verkreeg vzw CMDC-CDCS, via een structureel subsidiebesluit van GGC, een mandaat om de accreditatieprocedure van Social Brussels Care als 'gegevensbank van authentieke bronnen' op te starten.

Op 23 november 2021 ontving vzw CDMC-CDCS het subsidiebesluit 'FacSub/21/255', met een aanvullende en specifieke subsidie van €150.000 voor de uitvoering van de analysefase (IT en juridisch) van het Social Brussels CARE-project.

Het subsidiebesluit 'FacSub/21/255' dekt de uitgaven voor de periode van 15/08/21 tot 15/08/22 en kent "een subsidie toe voor het Social Brussels CARE-project: een tweetalig platform van aanbieders uit de welzijns- en gezondheidssector actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, erkend als een databank op basis van authentieke bronnen".

Het doel:
1° Een 'high level' IT-studie uit te voeren via een co-creatieproces met de betrokken stakeholders;
2° Een juridische analyse uitvoeren: juridische haalbaarheidsstudie betreffende:

- Erkenning als een 'databank met gegevens uit authentieke bronnen';
- De uitbreiding van Sociaal Brussel met gegevens van de erkende zelfstandige zorgverleners (KB 78);
- Incentives of verplichtingen voor organisaties en dienstverleners om zich in de databank te laten registreren en hun gegevens te updaten.

De subsidie wordt toegekend als tegemoetkoming in de werkingskosten, meer bepaald om de kosten van de juridische en IT-analyseopdrachten door externe dienstverleners te dekken. De verwezenlijkingen voor 2021 en de vooruitzichten voor 2022 worden toegelicht in het hoofdstuk 'Sociaal Brussel'.

5.2.3 INITIATIEFSUBSIDIE VOOR BORN IN BRUSSELS

Medio december 2021 ontving vzw CMDC-CDCS het "FacSub/21/208"-besluit dat een bijkomende en specifieke subsidie van €144.000 toekent om de echte ontwikkeling van Born in Brussels - tweetalig informatie- en hulpmiddelenplatform over perinataliteit in het Brussels Gewest - mogelijk te maken.

De subsidie wordt toegekend als bijdrage in de werkings- en personeelskosten en is bestemd voor het ontwerpen en het ontwikkelen van een toegankelijk en duidelijk webplatform dat content aanbiedt over de periode vanaf het moment dat een kind gewenst wordt, tot het tweeënhalf jaar oud is. De subsidie dekt de periode van 1/4/2021 tot en met 31/12/2022.

De verwezenlijking van de doelstellingen wordt gedetailleerd beschreven in het laatste hoofdstuk van dit jaarverslag.

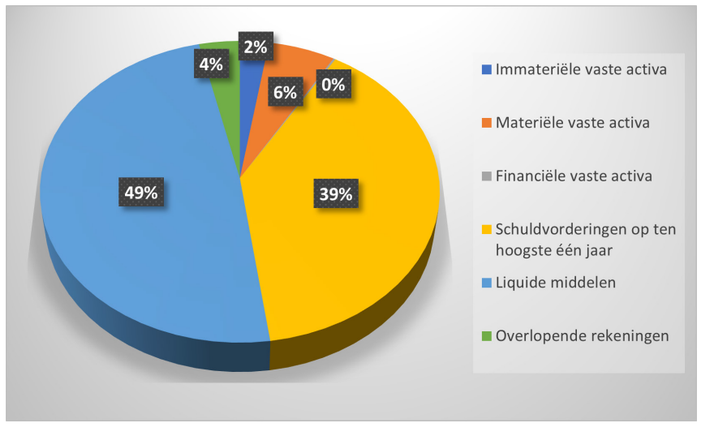
5.2.4 OVERZICHT VAN DE IN 2021 BETAALDE SUBSIDIES

SUBSIDIËRENDE OVERHEID	BEDRAG	PROJECT	JAAR
GGC	€684.000	Structurele subsidie, Brudoc, Sociaal Brussel, Hospichild, Born in Brussels	2021
GGC	€150.000	Social Brussels CARE	2021-2022
GGC	€144.000	Born in Brussels	2021-2022
FGC - Gezondheid	€15.000	Sociaal Brussel	2021
FGC - Sociale cohesie	€15.000	Sociaal Brussel	2021
FGC - Sociale actie en gezin	€15.000	Sociaal Brussel	2021
Brussels Hoofdstedelijk Gewest / Actiris	€405.915,47	Werkgelegenheidsbeleid – geco-premies > Sociaal Brussel, Brudoc, Algemene werking	2021
Sociaal Fonds Maribel 329,03 …	€83.884,20	Werkgelegenheidspremies - Sociaal Brussel	2021
Federaal – BELSPO	€28.947,46	Erkenning van wetenschappelijk onderzoek > Vermindering van bronbelasting	2021

5.3 BALANS

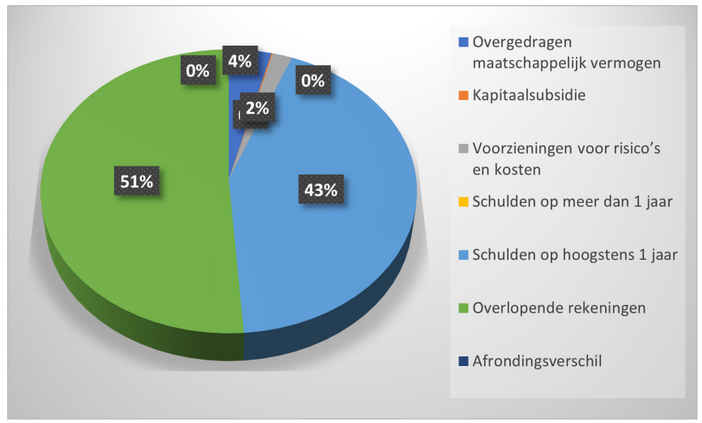
ACTIVA

Immateriële vaste activa	€ 14.681,33
Materiële vaste activa	€ 33.931,56
Financiële vaste activa	€ 1.046,25
Schuldvorderingen op ten hoogste één jaar	€ 224.766,16
Liquide middelen	€ 279.386,23
Overlopende rekeningen	€ 20.612,75
Totaal	**€ 574.424,28**



PASSIVA

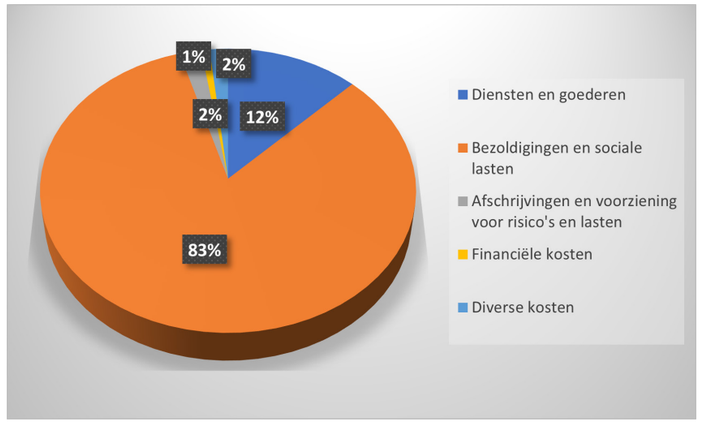
Overgedragen maatschappelijk vermogen	€ 22.862,67
Kapitaalsubsidie	€ 690,32
Voorzieningen voor risico's en kosten	€ 10.465,67
Schulden op meer dan 1 jaar	€ 0
Schulden op hoogstens 1 jaar	€ 246.405,62
Overlopende rekeningen	€ 294.000,00
Afrondingsverschil	€ 0
Totaal	**€ 574.424,28**



5.4 WINST- EN VERLIESREKENINGEN

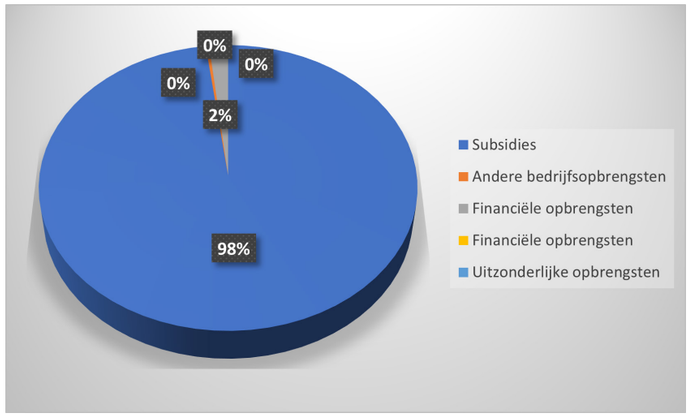
KOSTEN

Diensten en goederen	€ 178.286,00
Bezoldigingen en sociale lasten	€ 1.192.869,83
Afschrijvingen en voorziening voor risico's en lasten	€ 28.914,57
Financiële kosten	€ 11.232,50
Diverse kosten	€ 24.605,15
Totaal	**€ 1.435.908,05**



OPBRENGSTEN

Subsidies	€ 1.402.190,49
Andere bedrijfsopbrengsten	€ 4.459,55
Financiële opbrengsten	€ 25.000,00
Financiële opbrengsten	€ 9,32
Uitzonderlijke opbrengsten	€ 28,79
Totaal	**€ 1.431.688,15**



02

VERWEZENLIJKING VAN DE TRANSVERSALE DOELSTELLINGEN

DEEL 1

De beschrijving van de verwezenlijking van de transversale doelstellingen in dit hoofdstuk, en van de operationele doelstellingen van de diensten in het volgende hoofdstuk, zijn gebaseerd op de structuur van het subsidiebesluit van vzw CMDC-CDCS a.s.b.l. met referentie FacSub/2/1192, waarvan artikel 2, lid 1, de met de subsidie nagestreefde doelstelling bepaalt en lid 2, de verwezenlijking ervan nader omschrijft.

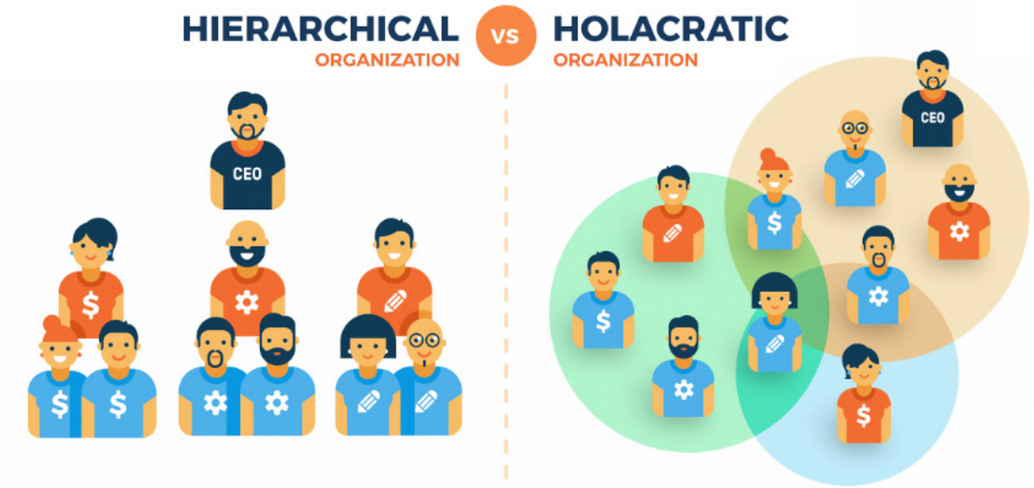
1. BEGELEIDING BIJ DE DUURZAME UITVOERING VAN INNOVATIEF MANAGEMENT EN DE OPTIMALISERING VAN HET STRATEGISCHE, ADMINISTRATIEVE EN FINANCIËLE MANAGEMENT

Zowel in 2020 als in 2021 deed de vereniging een beroep op twee externe dienstverleners om professionele en deskundige ondersteuning te bieden bij de evolutie naar een innovatief management en een wendbare structuur, en ook voor de verbetering van het strategische, administratieve en financiële management. De resultaten ogen overtuigend en voldoen aan de verwachtingen. De vele veranderingen die binnen vzw CMDC-CDCS aan de gang zijn (zie hierboven), hadden evenwel een duidelijke impact op de timing, de inhoud en het verloop van deze consultaties.

1.1 BEGELEIDING VAN DE OVERGANG NAAR INTERNE GOVERNANCE

Steun voor de overgang naar intern bestuur en de invoering van holacratisch bestuur (art. 2, §1, 5°1°)

Ter herinnering: in 2020 startte een adviesbureau met de begeleiding van vzw CMDC-CDCS bij een innovatieve management- en bestuurstransformatie. Het adviesbureau stelde een aanpak voor, vertrekkende vanuit een combinatie van op rollen gebaseerde governancepraktijken, geïnspireerd door sociocratie, holacratie, en een procesgebaseerde organisatie. Deze aanpak werd in de tweede helft van 2020 voorbereid, ontwikkeld, uitgerold en getest binnen het team van Sociaal Brussel. In 2021 werd de aanpak uitgebreid, ontwikkeld en ingevoerd binnen het bestuur van de vzw zelf, opnieuw met de steun van dezelfde consultant (na een openbare aanbesteding): Hendrik Deroo - Clarity Upgrades.



1.1.1 RESULTATEN EN POSITIEVE IMPACT

- Het doel van organisatorische verandering werd duidelijk omschreven;
- De governanceperspectieven van de vzw werden vertaald naar rollen en de verwachtingen (gedeeltelijk) vastgelegd;
- De werkmethode voor de effectieve uitvoering van het op rollen gebaseerde bestuur werd (gedeeltelijk) vastgelegd;
- Toelichten van de werkmethode en methodologie aan het CMDC-CDCS-team;
- Formulering van een voorstel voor een experimenteerperiode aan de raad van bestuur en instellen van een follow-up van het huidige traject door een lid van de raad van bestuur;
- Binnen de vzw werd een holacratisch bestuursteam opgericht (het 'Holateam'), dat bestaat uit een kerngroep van vier personen. Die wordt wanneer nodig aangevuld met vier extra mensen;
- De methode van operationele overlegvergaderingen werd opgestart en functioneert voor de kerngroep van het Holateam;
- De mensen van het Holateam namen nieuwe verantwoordelijkheden op in hun bestuursrollen;
- Meer mensen zijn zich bewust van de perspectieven van de vzw;
- Het bestuur van de vzw en het besluitvormingsproces zijn participatiever, transparanter, slagvaardiger, efficiënter en doeltreffender geworden;
- Het vertrouwen in het formele management is versterkt en het opereert minder besloten;
- De communicatie tussen de perspectieven van de vereniging en de perspectieven van de diensten verloopt vlotter.

1.1.2 DE ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE ORGANISATORISCHE VERANDERING

- Een groter aanpassingsvermogen om vlot op de snel veranderende maatschappelijke situaties in het Brussels Gewest, en op de snel veranderende digitale omgevingen, tools en mogelijkheden te kunnen inspelen;
- Kwalitatieve tewerkstelling bieden met zo weinig mogelijk stress en zo veel mogelijk leermogelijkheden;
- Betere resultaten behalen door co-creatie en collectieve intelligentie;
- De talenten en kwaliteiten van medewerkers optimaal inzetten;
- Gemakkelijkere besluitvorming en grotere transparantie.

1.1.3 DYNAMISCHE STURING VAN DE VZW AAN DE HAND VAN ROLLEN

Op rollen gebaseerd werken wordt toegepast in organisaties die geloven dat co-creatie en collectieve intelligentie leiden tot betere maatschappelijke en interne resultaten. De toepassing van deze werkmethodologie verhoogt de transparantie van de beslissingsruimte van elke werknemer binnen het overeengekomen werkkader, om zo de doelstellingen gemakkelijker en sneller te bereiken.

Op rollen gebaseerd werken geeft werknemers de nodige duidelijkheid en zekerheid, en vervolgens de (mentale) ruimte om passende initiatieven te nemen in het belang van de missie van de organisatie en binnen het afgesproken werkkader. Dit houdt voor zowel wie zekerheid verkiest als voor de meer ondernemende werknemers, een zeer productieve manier van werken in.

Op rollen gebaseerd werken zorgt voor het juiste evenwicht tussen de productieve afstemming en de snelheid van besluitvorming. Het uitgangspunt is dat de persoon met de rol ook de beslisser is. Gewoonlijk voegt men hier de interne afspraak aan toe, dat het advies van ten minste één andere rol moet worden ingewonnen, om de transparantie en de kwaliteit van het besluit te verhogen. Deze werkwijze vereenvoudigt het besluitvormingsproces, aangezien elke betrokkene weet vanuit welk standpunt hij/zij spreekt.

Het spreekt vanzelf dat de organisatorische strategieën en elementen met een sterke impact op de organisatie, steeds worden bekrachtigd door de raad van bestuur en de algemene vergadering, conform de geldende wetgeving en interne akkoorden. Het op rollen gebaseerd werken in de dagelijkse operaties verandert daar niets aan.

Hieronder staat in detail beschreven hoe de verschillende governanceperspectieven werden vertaald naar rollen binnen vzw CMDC-CDCS. Voor elke rol wordt de algemene doelstelling of opdracht nader omschreven (zie onder). We detailleren ook de verschillende verwachtingen in verband met de aanvaarding van elke rol.

VERTALING VAN GOVERNANCE-PERSPECTIEVEN IN ROLLEN

ROL	ALGEMENE DOELSTELLING/MISSIE
VZW-Beheer	Bewaken van het correct en tijdig uitvoeren van de (juridische) verplichtingen als VZW.
Circle Lead	Bewaken van het concretiseren en realiseren van de opdracht van de organisatie.
Reputatie extern	Ontwikkelen van een positieve perceptie rond de organisatie.
Samenwerkingen VZW-niveau	Opstarten en ontwikkelen van (structurele) samenwerkingen met andere actoren als betrouwbare partner.
Platform ontwikkelaar	Evolueren tot een organisatie met gezamenlijke en interoperabele toepassingen.
Bewaker datacoherentie	Vereenvoudigen van de uitwisseling van gevalideerde informatie tussen de verschillende initiatieven binnen de vzw.
Productvertegenwoordiger Hospichild en Born in Brussels	Ontwikkelen van 'Hospichild' tot sterk merk met een kwalitatieve maatschappelijke impact
	Ontwikkelen van 'Born in Brussels' tot sterk merk met een kwalitatieve maatschappelijke impact.
Productvertegenwoordiger Sociaal Brussel	Ontwikkelen van 'Sociaal Brussel' tot sterk merk met een kwalitatieve maatschappelijke impact.
Productvertegenwoordiger Brudoc	Ontwikkelen van 'Brudoc' tot sterk merk met een kwalitatieve maatschappelijke impact.
Budgetbeheerder (Interne werking)	Instaan voor een gezond financieel beheer van de vzw.
Human ressources (Interne werking)	Instaan voor een modern en correct personeelsbeheer.
IT/FM (Interne werking)	Instaan voor een gezellige en gezonde werkomgeving.

1.1.4 GELEIDELIJKE INVOERING

De uitwerking en invoering van een op rollen gebaseerde governance op het niveau van de vzw-directie, gebeurde stap voor stap en is nog steeds aan de gang.

VOORBEREIDINGSFASE

Onder leiding van de consultant kreeg een klein team, bestaande uit het management en enkele referenten binnen de vzw, de opdracht om tussen maart en juni 2021 een voorstel uit te werken voor het bepalen van de managementrollen en het doel van de organisatorische verandering. Dit voorstel werd vervolgens voorgelegd aan de raad van bestuur. Na de goedkeuring door de raad van bestuur, werd een experimenteerfase afgesproken.

EXPERIMENTEERFASE

Sinds september 2021 wordt de holacratische werkmethode toegepast als aanvulling bij de formele governance van de vzw, via de verdeling van de bestuurstaken en via de methode van operationele vergaderingen, die door de consultant worden gefaciliteerd.

Het Hola-kernteam komt wekelijks bijeen en neemt operationele besluiten over aangelegenheden in verband met het management van de vzw.

Een lid van de raad van bestuur meldde zich vrijwillig aan om de invoering van deze innovatieve governancevorm te ondersteunen en te begeleiden.

EVALUATIE EN LANGETERMIJN-INVOERINGSFASE

Het proces werd, zoals hierboven uiteengezet, beïnvloed door het veranderingsmanagement dat onlosmakelijk verbonden is met de talrijke transities binnen de CMDC-CDCS-organisatie. Sommige projecten werden om die reden uitgesteld. In 2022 moet de experimentele periode worden afgesloten met een evaluatie en duidelijke aanbevelingen voor een langetermijn-toepassing van deze governancevorm, zowel binnen het team van Sociaal Brussel als binnen de vzw. De aanbevelingen moeten rekening houden met de mogelijke institutionele evolutie van de vzw.

1.2 OPTIMALISERING VAN HET STRATEGISCHE, ADMINISTRATIEVE EN FINANCIËLE MANAGEMENT

Ondersteuning bij de overgang naar het beheer (beheers-, financiële en administratieve instrumenten) (art. 2, § 1, 5°1 en 2° en art. 2, § 21°)

In 2021 werd, net als in 2020, een adviesbureau ingeroepen om vzw CMDC-CDCS te begeleiden bij een administratief en financieel management, aangepast aan de transitie naar een organisatie met aanzienlijke personele en financiële middelen. De vzw had namelijk nood aan krachtige tools voor data, financieel en administratief management (complexe dynamische kruistabellen, managementindicatoren, enz.). De resultaten voldoen aan de verwachtingen en worden hieronder gedetailleerd weergegeven.

De begeleiding en coaching vond plaats rond twee aspecten: enerzijds de optimalisering van tools en processen voor het financieel en administratief management, en anderzijds de ontwikkeling van strategische managementtools.

1.2.1 OPTIMALISERING VAN TOOLS EN PROCESSEN VOOR HET FINANCIEEL EN ADMINISTRATIEF MANAGEMENT

Om het financiële beheer van de vzw verder te verbeteren, werkten de directie en de externe adviseur (M. Olivier Christophe) op diverse krachtlijnen:

- Ontwikkeling van een betrouwbare en volledige databank voor de verloningen;
- Ontwikkeling (verbetering) van de salarissimulator;
- Vertaling van de rekeningen van 2020 naar een analytische vorm;
- Driemaandelijkse begrotingscontrole 2021, in de vorm van een algemene boekhoudkundige en analytische uitsplitsing;
- Opmaken van de begroting voor 2022 in de vorm van een algemene boekhouding en een analytische indeling;
- Begeleiding en uitwisseling bij de indiening van subsidieaanvragen of hun motivering.

Dit werk wordt vervolgd in 2022 met de volgende projecten:

- Optimalisering van bepaalde processen, waaronder het 'aankoopproces';
- Driemaandelijkse begrotingscontrole 2022, in de vorm van een algemene boekhouding en een analytische uitsplitsing.

1.2.2 ONTWIKKELING VAN STRATEGISCHE MANAGEMENTTOOLS

Zoals gepland focuste de consultant aanvankelijk op de begeleiding van het Sociaal Brussel-team. Het oorspronkelijke doel was indicatoren voor de evaluatie van de werkzaamheden te bepalen, de bestaande processen vlotter te laten verlopen en de prioritaire projecten en acties voor de komende maanden vast te leggen.

Deze oefening vergemakkelijkte de ontwikkeling van het eerste ontwerp van een strategiekaart, een belangrijke stap op weg naar een strategisch plan en het opmaken van een Balanced Scorecard.

Er is een gezamenlijk proces aan de gang om een strategisch plan op te stellen, waarbij alle leden van de holacratische kring betrokken zijn.

Een eerste formulering van de visie, missies, strategische doelstellingen en een reeks operationele doelstellingen werd binnen deze holacratische kring geanalyseerd en bijgesteld.

De visie, de missies en de strategische doelstellingen zijn opgenomen in het eerste hoofdstuk van dit jaarverslag. De verdere afstemming en het werk aan de operationele doelstellingen moeten nog door het hele team worden aangevuld en bekrachtigd door de raad van bestuur van de vzw.

De fase van het formuleren van projecten voor het behalen van de doelstellingen gaat nu in. Vervolgens krijgen de projecten prioriteiten toegekend in nauw overleg met het voltallige personeel. Parallel en eveneens in onderlinge samenwerking, wordt een methodologie voor de ontwikkeling, uitvoering, opvolging en evaluatie van het strategische plan bepaald.

DEEL 2

2. TECHNOLOGISCHE AANPASSINGEN TIJDENS DE GEZONDHEIDSCRISIS

Om het hoofd te bieden aan de technologische uitdagingen die voortvloeien uit het toegenomen telewerk ten gevolge van de COVID-19-crisis, ondernam de vzw volgende acties:

- Alle IT-apparatuur van de vzw werd gemigreerd naar de Microsoft Office 365-omgeving, om gebruik te kunnen maken van de tools voor videoconferenties (Teams) en het delen van documenten (cloud) (zie verder);
- Alle computers van de vzw werden uitgerust met webcams en koptelefoons;
- De medewerkers kregen materiaal in bruikleen om het thuiswerken te vergemakkelijken;
- De boekhoudsoftware (Winbooks) werd geüpdatet naar een serverlicentie, waarbij twee externe PC-verbindingen mogelijk zijn.

Dankzij deze veranderingen kon het werk vlot verdergezet worden, ondanks de moeilijke sanitaire situatie in 2021.

DE TRANSITIE VAN OFFICE 2019 NAAR MICROSOFT 365

In 2020 werd een aanbesteding uitgeschreven voor een provider om de non-profitorganisatie vzw CMDC-CDCS te begeleiden bij de transitie van Office 2019 naar Microsoft 365 (Business), met inbegrip van de migratie van e-mailadressen (Gmail-domein).

De keuze viel op de provider die toegang verschafte tot de NON PROFIT-versie van Office 365 Business Premium, wat een lagere prijs voor de softwarelicenties inhoudt.

De migratie vond plaats in de eerste helft van 2021 en was een complexe operatie in verschillende stappen. In samenwerking met de interne referenten van vzw CMDC-CDCS bracht de provider het project binnen de gestelde termijn tot een goed einde.

Wat betekent dit concreet op kwantitatief niveau?

- De mail-, contacten- en agendabestanden van 60 mailboxen (Gmail-domein) werden gemigreerd naar Office 365;
- De Office 365-suite werd geïnstalleerd op 20 pc's + Outlook-configuratie en smartphone;
- Documenten op de gedeelde server en op Dropbox werden gemigreerd naar Onedrive/Teams/Sharepoint voor een efficiëntere en professionelere interne en externe uitwisseling binnen de organisatie;
- Een mailbox set-upprocedure werd verstuurd voor de 40 andere mailbox set-ups.

Vanuit kwalitatief oogpunt wordt de overstap naar de 'Microsoft 365' IT-suite beschouwd en ervaren als een essentieel element voor het vervullen van de opdrachten van de vzw via telewerken. De overstap stroomlijnt en professionaliseert de IT-tools die dagelijks door een team van een twintigtal personen worden gebruikt. Hij biedt de vzw efficiënte tools en software om haar complexe missies uit te voeren. Het bundelen van chatten, videogesprekken, interactief whiteboard, planningstools, agenda... in één enkele interface betekent inderdaad een echte meerwaarde en bevordert het teamwork.

Na de migratie kreeg het team een 'flash'-opleiding en het hele jaar door kon het terecht bij de provider met vragen of technische problemen.

Hoewel het team van de vzw de tools vaak gebruikt en waardeert, zijn er toch nog mogelijkheden voor verbetering. Zo bleek er meer opleiding/begeleiding nodig om de nieuwe omgeving onder de knie te krijgen. Op die manier kunnen bepaalde problemen opgelost worden en raakt iedereen vertrouwd met de verschillende functies en aspecten. Dit zal deel uitmaken van het opleidingsplan voor 2022.

DEEL 3

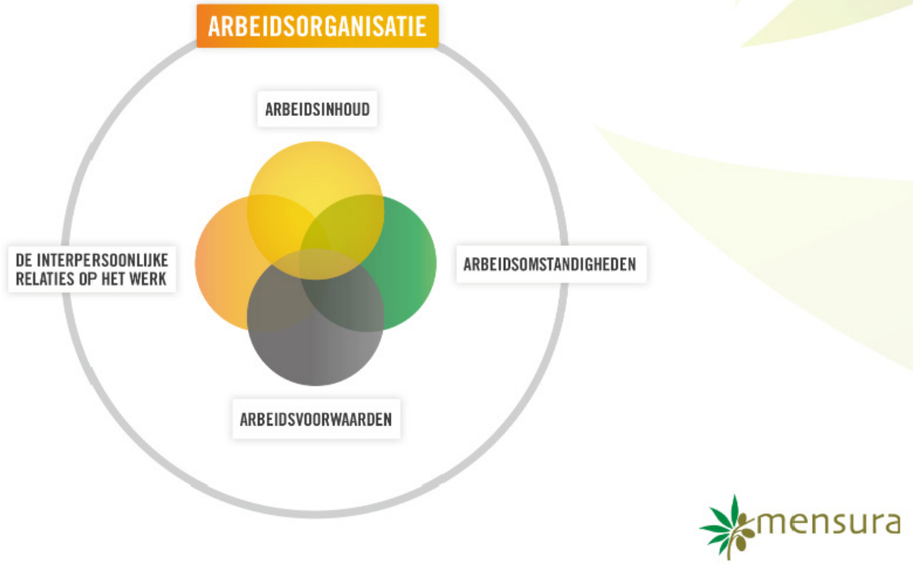
3. ACTIEPLAN TER VERBETERING VAN HET WELZIJN OP HET WERK

Welzijn op het werk gaat ons allemaal aan! Naar aanleiding van de analyse van de psychosociale risico's door de externe preventiedienst Mensura (eind 2020), stelde vzw CMDC-CDCS in maart en april een actieplan op om het welzijn op het werk te verbeteren. Dit gebeurde op basis van de bevindingen en aanbevelingen van de risicoanalyse en de deskundige instructies van Mensura. De vakbondsafvaardiging werd geraadpleegd, voor de laatste hand aan het plan werd gelegd.

Eind april werd een teamvergadering gewijd aan het thema welzijn. Het personeel, dat de bevindingen van de risicoanalyse nog niet kon raadplegen, kreeg een samenvattende presentatie door Mensura. Vervolgens werd het actieplan aan hen voorgelegd.

Het betreft een jaarplan. Dit houdt in dat de prioritaire acties worden bepaald naargelang hun belangrijkheid en met oog voor de fundamentele welzijnsbehoeften. De vzw zette ook verscheidene transversale projecten op, onder meer om het welzijn van de werknemers te verbeteren. Ze staan vanzelfsprekend beschreven in het plan.

Het plan stelt acties voorop om bepaalde middelen te behouden en te versterken, of om bepaalde risico's te beperken en te verminderen. Er werden **16 prioriteiten** bepaald, verdeeld **over de 5 interventiegebieden** voor de verbetering van het welzijn op het werk. Voor elke prioriteit werden een of meer acties uitgewerkt, telkens met een verantwoordelijke en een tijdschema. Onder de afbeelding staat een samenvatting van de prioriteiten en acties per actieterrein, en ook een beschrijving van de uitvoering ervan in 2021.



De 5 interventiegebieden op het werk - MENSURA

3.1 DE 5 INTERVENTIEGEBIEDEN

3.1.1 ARBEIDSORGANISATIE

Met arbeidsorganisatie verwijst men doorgaans naar de organisatiestructuur (horizontaal - verticaal), de taakverdeling, de operationele procedures, de managementstijl of het algemene beleid in een onderneming. Binnen de vzw werden voor 2021 vijf prioriteiten vooropgesteld: participatief governancemanagement, aandacht voor de interne communicatiestromen bij vzw CMDC-CDCS, transparant beheer van de governancebesluiten, verheldering en verbetering van het opnemen van interne en externe functies in verband met de bescherming van het welzijn op het werk, en omschrijving van een zorgvuldige controle op de naleving van het kader.

Hieronder vindt u een greep uit de acties die met succes werden uitgevoerd. In de eerste plaats werd het holacratisch bestuur in de eerste helft van het jaar doeltreffend voorbereid en luidden de laatste vier maanden een periode van experimenteren in. De details van dit experiment vindt u in hoofdstuk 1.1. Begeleiding van de overgang naar interne governance. Ten tweede werden de rollen in verband met de bescherming van het welzijn op het werk, zowel extern als intern, duidelijk omschreven. De functie van psychosociaal preventieadviseur en de functie van vertrouwenspersoon worden ingevuld door de externe dienst Mensura. De functie van interne preventieadviseur wordt sinds enkele jaren uitgeoefend door de verantwoordelijke voor het administratief personeelsbeheer. Tijdens de holacratische benoemingsprocedure werd een bijkomende persoon benoemd voor de functie van interne preventieadviseur, die zowel taken binnen het Sociaal Brussel-team als in verband met het secretariaat vervult. Beide personen zullen begin 2022 de wettelijk voorgeschreven opleiding volgen. De arbeidsreglementen werden bijgewerkt en herzien. De teamleden werd gevraagd de regels in verband met respect op het werk na te leven, en waar nodig vonden meer op maat gesneden interventies plaats.

3.1.2 INHOUD VAN DE JOB/FUNCTIE

Met arbeidsinhoud en -functie verwijst men doorgaans naar de elementen in verband met het soort job, de complexiteit en de variatie van de taken in het contact met derden, de psychische en fysieke druk of de duidelijkheid van de taken.

Voor het jaar 2021 werden drie prioriteiten vooropgesteld: het bevorderen van empowerment bij de uitvoering van het werk, het focussen op de inhoud van het werk binnen het Sociaal Brussel-team, en het stimuleren van samenwerking en synergieën tussen diensten.

Achteraf gezien heeft de invoering van holacratie wel degelijk geleid tot een bredere en meer gestructureerde participatie, en tot het opnemen van verantwoordelijkheden door de herverdeling van de managementrollen binnen de vzw. Dankzij de participatie van meerdere personen worden de prioriteiten week na week samen bepaald en bijgesteld. Dit versterkt de autonomie en vereenvoudigt het management van de diensten. Verder wordt de transversale visie op de activiteiten binnen de vzw gedeeld door meer personen (dus niet alleen de directeur en de adjunct-directeur).

Vanuit de focus op het team van Sociaal Brussel, werd nagedacht over de herstructurering van bepaalde rollen, maar dit is nog niet volledig afgerond. Het denkwerk over de strategische richting, de omschrijving van de operationele doelstellingen en het bepalen van de prioritaire projecten werd eveneens aangevat met het Sociaal Brussel-team. Het is dus op weg naar meer duidelijkheid over de rollen, de verdeling van projecten en opdrachten, en de planning. Het werk wordt vervolgd en afgerond in 2022.

Ten slotte legde de vzw sterk de nadruk op de mogelijkheid en het belang van een nauwere samenwerking tussen de diensten binnen de structuur. Die vond zowel plaats om tekorten aan personen of financiële middelen in een of andere dienst op te vangen, als om mogelijke synergieën op te zetten via specifieke projecten. Een voorbeeld hiervan is het opnemen van een selectie van bibliografische referenties van de dienst Brudoc in de nieuwsbrief van Sociaal Brussel. De lezer krijgt dus twee complementaire informatiebronnen in één enkel nieuwsbericht.

3.1.3 INTERPERSOONLIJKE RELATIES OP HET WERK

Het domein van de interpersoonlijke relaties op het werk omvat zowel de interne relaties (collega's, meerderen) als die met derden (klanten, studenten) en de interne communicatie.

Naar aanleiding van de aanbevelingen van de risicoanalyse, werden twee hoofdprioriteiten vooropgesteld: verbetering van de werksfeer en voorkoming of beheersing van conflicten, en versterking van het samenhorigheidsgevoel en de samenhang binnen het team. Een van de belangrijkste acties, de collectieve opleiding over 'respect op het werk', moest helaas worden uitgesteld vanwege de coronamaatregelen. Andere acties vonden wel degelijks plaats, zoals het mondeling en schriftelijk herinneren aan de mogelijkheid voor alle teamleden om contact op te nemen met de psychosociale preventieadviseur van Mensura, het regelmatig herinneren aan de regels in het arbeidsreglement m.b.t. de relaties met collega's, en het snel aanpakken van conflicten of problematische situaties.

3.1.4 WERKOMSTANDIGHEDEN

De arbeidsvoorwaarden hebben betrekking op elementen zoals de aard van het contract, het soort uurrooster, de opleidingsmogelijkheden, het loopbaanbeheer of de evaluatieprocedures.

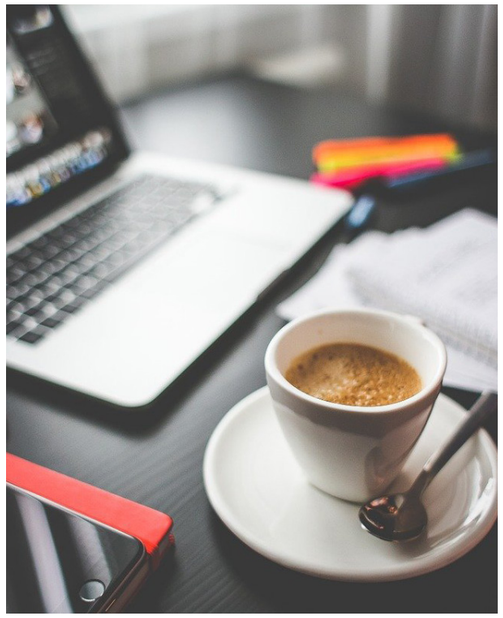
Vzw CMDC-CDCS stelde vier prioriteiten voorop: het behoud van de middelen voor een goede work-lifebalance (na de directiewissel, en ter voorbereiding van de toekomst met de Diensten van het Verenigd College van de GGC), transparantie en billijkheid bij maatregelen voor een goede work-lifebalance, het opleidingsplan en het houden van functioneringsgesprekken.
De voorbereiding van het nieuwe opleidingsplan werd in 2021 opgestart en zal begin 2022 worden afgerond. De operationele gesprekken zullen plaatsvinden voor het einde van het jaar dat volgt op het opmaken van het actieplan, tussen medio februari en eind april 2022.

3.1.5 WERKOMGEVING

De werkomgeving omvat een groot aantal aspecten die van belang zijn voor het comfort en de gezondheid van de werknemers tijdens het werk. Bijvoorbeeld: de inrichting van de werkplek, de beschikbare tools, het lawaai, de verlichting, de gebruikte producten, enz.

Vzw CMDC-CDCS stelde twee prioriteiten voorop: aandacht voor de werkomgeving thuis, en regelmatig onderhoud van de filters van het ventilatie- en verwarmingssysteem in de kantoren van vzw CMDC-CDCS.

Vzw CMDC-CDCS zocht naar oplossingen toen werknemers problemen meldden in verband met de telewerkomgeving: het uitlenen van beschikbare apparatuur werd aangemoedigd en gestructureerd (2de beeldscherm, laptop, ergonomische stoel), en er werden enkele aankopen gedaan om de werkomstandigheden thuis te verbeteren. Het spreekt vanzelf dat de investeringen in het kader van de IT-migratie naar de Teams-omgeving integraal deel uitmaken van de verbetering van de telewerkomstandigheden.



3.2 VOORUITZICHTEN 2022

Na de evaluatie van de uitvoering van het actieplan 2021, zal begin 2022 een nieuw plan ter verbetering van het welzijn op het werk worden opgemaakt. Sommige acties staan echter al op de agenda:

- Een collectieve live-opleidingssessie met het hele team over welzijn op het werk (oorspronkelijk gepland voor december 2021, maar toen uitgesteld omwille van de coronamaatregelen);
- Opleiding van de twee interne preventieadviseurs (wat moet leiden tot het opmaken van het actieplan 2022 ter verbetering van het welzijn op het werk);
- De voltooiing van het invoeren van een innoverend management en de optimalisering van een strategisch, financieel en administratief management, aangepast aan een organisatie met uitgebreide opdrachten, een versterkte begroting en een uitgebreid personeelsbestand;
- Speciale aandacht voor het effect van de COVID-19-crisis op de samenstelling van het team, de interpersoonlijke relaties en de telewerkomstandigheden;
- Bijzondere aandacht gaat uit naar de voorbereiding van de institutionele verandering in 2022 en meer bepaald naar de gevolgen van de verandering voor de ontwikkelingsperspectieven van de verschillende diensten enerzijds en voor de professionele perspectieven en het welzijn van de teamleden anderzijds.

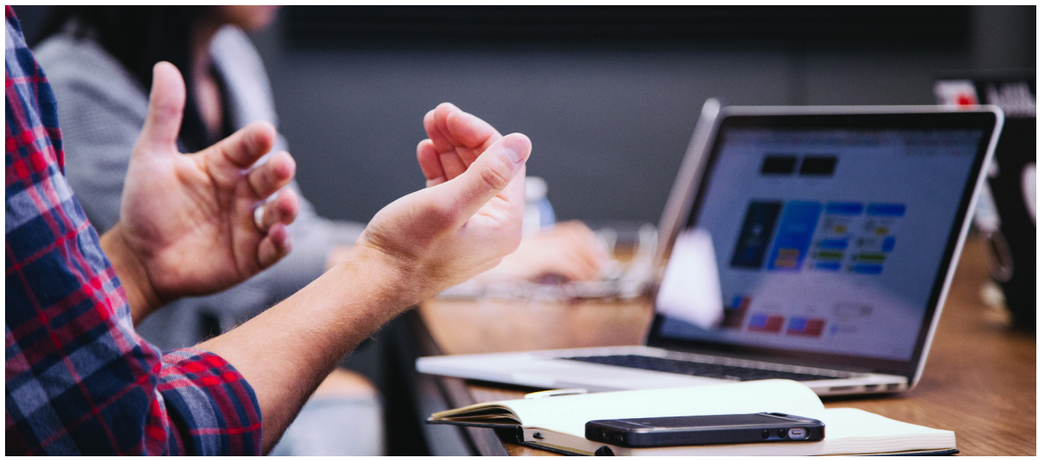
Indien nodig zal een beroep worden gedaan op een externe dienstverlener voor algemene supervisie, specifieke ondersteuning met betrekking tot bepaalde aandachtsgebieden, of voor de organisatie van opleidingen.

DEEL 4

4. DEELNAME AAN DE VOORBEREIDING VAN DE TOEKOMST VAN HET PARTNERSCHAP DOOR DE DIENSTEN VAN HET VERENIGD COLLEGE

Op 17 maart 2021 kwam het begeleidingscomité van vzw CMDC-CDCS bijeen. Het kabinet van minister Alain Maron, vertegenwoordigd door de heer O. Petit (adjunct-directeur van het kabinet van minister Maron) en de heer D. Hercot, en in aanwezigheid van de heer O. Gillis (directeur van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn), stelde een project voor om de missies van vzw CMDC-CDCS te consolideren en te bestendigen aan: de heer M. Thommes (toenmalig voorzitter vzw CMDC-CDCS), de heer L. Detavernier (toenmalig bestuurder vzw CMDC-CDCS), mevrouw D. Wautier (bestuurder vzw CMDC-CDCS), mevrouw V. Wispenninckx (directrice vzw CMDC-CDCS), de heer Spitaels (adjunct van de directie).

Dit integratieproject zal leiden tot de integratie van vzw CMDC-CDCS in de Diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC). Indien het principebesluit dat tegen het einde van het eerste halfjaar door2021 het Verenigd College van de GGC werd bevestigd, begin 2022 formeel door ditzelfde orgaan wordt goedgekeurd, zal vzw CMDC-CDCS begin 2023 worden geïntegreerd in de Diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, meer bepaald in het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad. Dit project, waarvan het principe vervolgens eveneens, onder bepaalde voorwaarden, door de algemene vergadering van de vzw werd goedgekeurd, beantwoordt aan een structurele behoefte om de financiële en juridische zekerheid van de vzw te consolideren. De opdrachten van algemeen belang die de vzw vervult, stemmen immers niet overeen met het juridische en financële kader waarbinnen zij tot nu toe functioneerde (d.w.z. een overeenkomst tussen de vzw en de DVC van de GGC, gekoppeld aan een jaarlijks verzoek voor een facultatieve initiatiefsubsidie voor alle activiteiten van de vereniging).



MOTIE ONDERTEKEND DOOR DE AFTREDENDE VOORZITTER DE HEER MARC THOMMES EN DE AFTREDENDE MEDEVOORZITTER DE HEER DIRK D'HAENENS EN GOEDGEKEURD DOOR DE ALGEMENE VERGADERING VAN VZW CMDC-CDCS OP 30 MAART 2021

"Vzw CMDC-CDCS, in algemene vergadering bijeen op 30 maart 2021, na kennis te hebben genomen van het verslag van de raad van bestuur van de vergadering van het begeleidingscomité van 17 maart 2021, en van het werkdocument dat bij deze gelegenheid door de Diensten van het Verenigd College van de GGC is verstrekt, **staat positief tegenover het beginsel van nauwere samenwerking met het** Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, **dat zelf ressorteert onder de Diensten van het** Verenigd College van de GGC.

De algemene vergadering neemt er nota van dat voor de uitvoering van deze versterkte samenwerking wordt voorgesteld om vzw CMDC-CDCS **te integreren** in de Diensten van het Verenigd College en **aan de zijde van het** Observatorium.

Het deel uitmaken van een overheidsdienst zal vzw CMDC-CDCS **immers een wettelijke en reglementaire basis verschaffen** - met name via een samenwerkingsakkoord tussen het Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie - die haar de nodige cofinanciering garandeert, alsook de ontplooiing van de opdrachten die haar al bijna 40 jaar door de overheid worden toevertrouwd, maar vaak in een precaire financiële en institutionele situatie.

In dit verband herinnert de algemene vergadering eraan dat vzw CMDC-CDCS de overheid al 10 jaar lang om de juridische en institutionele consolidatie verzoekt van haar opdrachten, die beantwoorden aan de doelstellingen die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nastreeft op het vlak van het welzijns- en gezondheidsbeleid.

De algemene vergadering draagt de raad van bestuur en de directie van vzw CMDC-CDCS op onderhandelingen aan te **knopen** met de Diensten van het Verenigd College en het Observatorium met het oog **op het opmaken van een actieplan om deze integratie te verwezenlijken. Vanuit dit oogpunt**, en los van een onontbeerlijke globale visie op de invoering van een ecosysteem voor welzijns- en gezondheidsinformatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, wenst de algemene vergadering **de 5 prioritaire actieprincipes** naar voor te schuiven als leidraad voor de uitwerking van dit plan, dat de integratie van vzw CMDC-CDCS binnen de Diensten van het Verenigd College mogelijk moet maken.

1) Het behouden van de **identiteit van vzw CMDC-CDCS** en de opdrachten die het team uitvoert in het kader van het bepalen, updaten en verspreiden van informatie, documentatie en expertise met betrekking tot de **actoren van het welzijns- en gezondheidsaanbod** in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in stand **houden.** <...>;
2) Het **behouden van de holacratische, participatieve** en collaboratieve werking en de **bewegingsvrijheid** van vzw CMDC-CDCS en haar team, die essentieel zijn voor de verwezenlijking van haar opdrachten, met name in de noodzakelijke **partnerschappen** op basis van het geduldig **opgebouwde vertrouwen met de Brusselse verenigingssector;**
3) **Het behouden van de kwaliteit en kwantiteit van de tewerkstelling en bezoldiging van het team <...>;**
4) Het voorzien van een **voortdurende en kwalitatief hoogstaande uitbouw** van de **IT-infrastructuur die** vandaag onmisbaar en doorslaggevend is voor de opdrachten van vzw CMDC-CDCS;
5) **Vzw CMDC-CDCS een wettelijke en reglementaire basis verschaffen** waardoor zij haar opdrachten officieel kan vervullen en tegelijkertijd **het vertrouwen van haar** bestaande en toekomstige **partners behouden.**

4.1 VOORBEREIDING OP DE TOEKOMST

Het integratieproject werd medio maart 2021 aangekondigd. Het team van vzw CMDC-CDCS ontving kort daarna een eerste uitgebreide informatie over de institutionele ontwikkeling die op stapel stond. Uiteindelijk volgde het principebesluit van het Verenigd College pas in de zomer van 2021. Tegen het einde van de zomermaanden werden de eerste informele ontmoetingen georganiseerd tussen de leidend ambtenaar, mevrouw N. Noël, de directeur van het Observatorium, de heer Gillis, en de directie en de nieuwe voorzitter van vzw CMDC-CDCS.

Vervolgens werd een stuurgroep (bestaande uit vertegenwoordigers van de Diensten van het Verenigd College, het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, het kabinet van minister Maron en vertegenwoordigers van vzw CMDC-CDCS) formeel opgericht om het opzetten en uitvoeren van het integratietraject in goede banen te leiden. Uiteraard evalueert de raad van bestuur van de vereniging regelmatig de voortgang van het traject.

In 2021 verleende vzw CMDC-CDCS haar medewerking bij de keuze van een consultant om bepaalde delen van het integratieproces in 2022 te begeleiden, en bij de berekening van de financiële gevolgen van deze complexe operatie.

Op 15 december 2021 communiceerden de Diensten van het Verenigd College (via videoconferentie) met het personeel van vzw CMDC-CDCS om de context en de doelstelling van de integratie van vzw CMDC-CDCS te herhalen, om de opdrachten en de organisatie van de Diensten van het Verenigd College (GGC) enerzijds en van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest anderzijds nader toe te lichten. Aan het eind van de presentatie werden het management van het integratieproject en de retroplanning voorgesteld.

4.2 VOORUITZICHTEN 2022

In 2022 zullen de nieuwe visie, missie, waarden en de toekomstige structuur van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn worden uitgewerkt, waarin vzw CMDC-CDCS en haar diensten (Sociaal Brussel, Brudoc, Hospichild & Born in Brussels) worden geïntegreerd. Via een participatief proces onder begeleiding van externe consultants, worden alle personeelsleden hierbij betrokken.

De verschillende taken en onderdelen van het integratietraject worden concreet ingevuld via de werkgroepen 'personeel', 'juridische zaken', 'communicatie', 'IT/data' en 'missie, visie, waarden'.

De stuurgroep staat in voor het projectmanagement en de genomen besluiten moeten worden bekrachtigd door de besluitvormingsorganen van vzw CMDC-CDCS. Doel zal onder meer zijn de taken van beide instellingen zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen en synergieën mogelijk te maken, zoals de versterking van de werking van de nieuwe entiteit op basis van de aanwezige vaardigheden binnen het uitgebreide team. Het stroomlijnen met de meer algemene strategie van de Diensten van het Verenigd College GGC en de interacties met de andere afdelingen van de DVC, zullen uiteraard ook integraal deel uitmaken van dit project. Er zal bijzondere aandacht worden besteed aan zowel de interne als de externe projectcommunicatie. Het spreekt vanzelf dat de gewone werking van de vereniging de stevige impact zal ondervinden van de nodige investeringen van tijd, energie en inspanningen.

DEEL 5

5. WEGWIJZER IN WELZIJN EN ZORG (ARS COLLABORANDI)

Als orgelpunt bij de carrière van Solveig Pahud, tot eind 2020 directrice van vzw CMDC-CDCS, werd in 2021 de brochure 'Brusselse wegwijzer in welzijn en zorg' gepubliceerd. Solveig Pahud was een van de drijvende krachten achter de totstandkoming van deze brochure.

Iedereen die in Brussel in de sociale sector of de gezondheidszorg werkt, weet uit ervaring dat deze sectoren zeer uitgebreid, maar ook bijzonder complex zijn. De brochure 'Brusselse wegwijzer in welzijn en zorg' wil daarom de werking van de Brusselse welzijns- en gezondheidszorgsector in kaart brengen en toelichting bieden bij het ontstaan van de huidige institutionele complexiteit, de bevoegdheidsverdeling tussen het federale, gewestelijke en lokale niveau, en de gevolgen ervan voor de organisatie van de sociale bijstand en de gezondheidszorg. De gids bevat een reeks concrete voorbeelden van samenwerking en een poster met een overzicht van de beschikbare diensten, per gemeenschap, per sector en per doelgroep. De gegevens zijn gebaseerd op de gemeenschapsoverschrijdende telling van het team van Sociaal Brussel.

De brochure is een initiatief van Ars Collaborandi, een uitwisselingsplatform tussen Brusselse ondersteuningsorganisaties in welzijn en zorg. Het is een uitnodiging om constructief samen te werken, over de institutionele grenzen heen, voor een betere welzijns- en gezondheidszorg in Brussel.

Over Ars Collaborandi

Ars Collaborandi of 'de kunst van het samenwerken' is een in Brussel gevestigd samenwerkingsverband tussen verschillende ondersteuningsorganisaties van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie en de Vlaamse Gemeenschap. Het bestaat uit:

- het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad, het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie - CMDC-CDCS en Brusano (GGC);
- het Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg (Kenniscentrum WWZ); Huis voor Gezondheid; BruZEL (VG/VGC);
- 'Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique – CBCS' (Franse Gemeenschapscommissie)

Het doel is om elkaar, de politieke en dagelijkse praktijk waarin de organisaties werken beter te leren kennen, waardoor mogelijke synergieën kunnen ontstaan.

03

DE DEPARTEMENTEN: VERWEZENLIJKING VAN DE DOELSTELLINGEN

DEEL 1

De beschrijving van de verwezenlijking van de operationele doelstellingen per departement in dit hoofdstuk, en van de transversale doelstellingen in het vorige hoofdstuk, is gebaseerd op de structuur van de subsidieovereenkomst van vzw CMDC-CDCS met referentie FacSub/21/192, waarvan artikel 2, lid 1, de met de subsidie beoogde doelstelling vermeldt en lid 2, de verwezenlijking ervan in detail beschrijft.

1. SOCIAAL BRUSSEL

1.1 SOCIAAL BRUSSEL, IN HET KORT

VIRTUELE TOEGANGSPOORT TOT ORGANISATIES EN DIENSTEN DIE ACTIEF ZIJN OP HET GEBIED VAN WELZIJN EN GEZONDHEID

Sociaal Brussel is het gratis tweetalige overzicht van de welzijns- en gezondheidsorganisaties in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De dienst bevordert het opsporen van de organisaties die actief zijn in de welzijns- en gezondheidssector en ondersteunt de lokale en regionale actoren bij hun acties om tegemoet te komen aan de behoeften van de inwoners.

INTERACTIEVE WEBSITE

De portaalsite wijst de weg naar de welzijns- en gezondheidsorganisaties in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: https://sociaal.brussels. Via drie toegangspoorten vindt u uw weg in het diverse aanbod: het grondgebied, de activiteitensector en de erkenning. De verbeterde toegankelijkheid helpt in de strijd tegen de ongelijkheid inzake gezondheid en vergroot de doeltreffendheid van de bestaande voorzieningen.

VOLLEDIG OVERZICHT VAN HET WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSAANBOD

Sociaal Brussel creëert een volledig overzicht van de Franstalige, Nederlandstalige en bicommunautaire welzijns- en gezondheidsorganisaties in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De sectoren die onder 'welzijn en gezondheid' vallen zijn zeer gevarieerd:

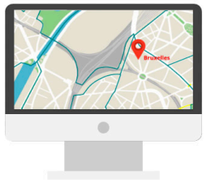
- algemene sociale dienstverlening (privaat en openbaar);
- lichamelijke en geestelijke gezondheid en gezondheidspromotie;
- hulp voor gezinnen, jonge kinderen (0-3 jaar), kinderen, jongeren en ouderen;
- hulp voor daklozen, kansarmen en personen met een verslavingsproblematiek;
- hulp voor personen met een handicap;
- de sectoren socio-professionele integratie, asiel, migratie en samenleven, huisvesting;
- hulp aan slachtoffers en daders van strafbare feiten;

EXPERTISE BINNEN HANDBEREIK

Een ervaren team staat ter beschikking van professionals, netwerken, onderzoeksinstellingen en lokale en regionale politici.

Laat u begeleiden door onze ervaren medewerkers en haal het beste uit de sociale kaart.

ACTIVITEITEN



WEBSITE EN DIGITALE INNOVATIE

SOCIAAL.BRUSSELS
De online sociale kaart, virtuele toegangspoort naar de diensten in de welzijns- en gezondheidssector

OPEN DATA & WEBSERVICES
Hergebruik van de gegevens onder de licentie CC-BY-SA

EXPERTISE

EXPERTISEAANBOD OP AANVRAAG
Aanpak op maat en intersectorale en gemeenschapsoverschrijdende expertise die rechtstreeks verband houden met de informatie over het welzijns- en gezondheidsaanbod

INTEGRATIE VAN GEGEVENS VAN SOCIAAL BRUSSEL IN THEMATISCHE OF LOKALE WEBSITES EN TOEPASSINGEN

Via zijn opendata-beleid vergemakkelijkt en stimuleert Sociaal Brussel het hergebruik van zijn gegevens in tools en toepassingen, ontwikkeld door derden. Concreet worden de sociale gegevens van Brussel gratis verspreid onder de CC-BY-SA-licentie. Het delen kan op diverse manieren: export naar Excel, zoekresultaten op de site en meer gespecialiseerde webservices die een verbinding tussen Sociaal Brussel en platforms van derden en automatische updates mogelijk maken.

CIJFERS

De tweetalige welzijns- en gezondheidskaart https://sociaal.brussels biedt snel en gemakkelijk toegang tot betrouwbare en gestandaardiseerde informatie over organisaties en diensten, actief in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector.

Momenteel worden bijna **4.100 activiteitenplaatsen van organisaties en diensten** in het Frans en het Nederlands opgesomd en beschreven.
Het dienstenaanbod wordt thematisch onderverdeeld in **687 soorten activiteiten (genaamd 'categorieën').**
Sociaal Brussel volgt de publicaties van rechtspersonen in het Belgisch Staatsblad op, om nieuwe organisaties of wijzigingen in de activiteiten op te sporen, en signaleert ook wijzigingen in ongeveer **223 welzijns-en gezondheidserkenningen.**

De onlinetool is gratis toegankelijk voor iedereen en telt eind 2021 **308.500 gebruikers en 426.569 sessies.**

IN CIJFERS

4.100 activiteitenplaatsen

687 gecategoriseerde types activiteiten

233 types erkenningen

308.500 gebruikers op jaarbasis

1.2 TERUGBLIK OP 2021

In 2021 heeft Sociaal Brussel een heel aantal zaken opgestart met nieuwe projecten als Social Brussels CARE en een verbetering van de bekendheid van Sociaal Brussel.

Het meerjarige project, Social Brussels CARE, betekent voor Sociaal Brussel een nieuwe stap in de uitbouw van de dienstverlening. Zo moeten de toevoeging van de gegevens van zorgberoepen, een verdere automatisatie van gegevensverzameling en de technologische vernieuwing van het onlineplatform, Sociaal Brussel in staat stellen nog beter te beantwoorden aan zowel de noden van professionelen als burgers. In 2021 is Social Brussels CARE dan ook officieel opgestart op mandaat van de GGC met een bijkomende subsidie voor de analysefase die in 2022 zal worden afgerond.

Naast het nieuwe project Social Brussels CARE is er in 2021 ingezet op een grotere bekendheid van de diensten van Sociaal Brussel. In navolging van de acties die opgestart werden in 2020, zijn de maandelijkse nieuwsbrief en sociale media verder uitgewerkt. Daarnaast is er een nieuwe promotievideo gerealiseerd waarbij alle facetten van Sociaal Brussel aan bod komen. Bovenop deze promotievideo zijn er eveneens verschillende video's gerealiseerd om de gebruiker van het platform https://sociaal.brussels te ondersteunen. Deze video's kunnen enerzijds de gebruikers beter begeleiden bij het gebruik van het platform en ondersteunen de demo's die Sociaal Brussel ter plaatse geeft aan organisaties.

Op het vlak van relaties heeft Sociaal Brussel in 2021 meegewerkt aan een hele reeks van studies en projecten. Zo is onder meer de aanbodsanalyse voor de "Lokale welzijns- en gezondsheidscontracten" opgeleverd en werd er een ondersteuning geboden aan de ontwikkeling van een territoriale visie op het welzijns- en gezondheidsaanbod in Brussel. Naast het antwoorden op externe vragen voor Sociaal Brussel is er eveneens de ondersteuning van interne projecten en dan met name Born in Brussels. Born in Brussels is een webplatform, van het CMDC-CDCS, met informatie en hulpbronnen rond perinataliteit (van kinderwens tot 2,5 jaar) voor ouders, toekomstige ouders en professionals uit de perinatale sector: https://bornin.brussels.

Kenmerkend voor 2021 is tevens de toename van het aantal oriëntatievragen van burgers en professionelen. Deze toenamen in oriëntatievragen door burgers zou enerzijds kunnen verklaard worden door een grotere bekendheid van Sociaal Brussel door de verschillende communicatieacties en anderzijds door een algemene toename in zorgnoden door de Covidcrisis.

Op het vlak van Covid heeft Sociaal Brussel in 2021 verder de aangepaste openingsuren van organisaties geactualiseerd ten gevolgde van de Covidcrisis. Alle organisaties werden doorheen het jaar gecontacteerd en er werden eveneens massamails verstuurd naar alle organisaties en diensten in de databank. Deze bijkomende actie om covidgegevens te actualiseren is echter niet eenvoudig gebleken omwille van de verschillende golven en de snel wisselende openingsuren bij de organisaties. Daarnaast lag de actualisatiegraad in 2021 algemeen lager dan in 2020. Hierbij wordt er gemerkt dat organisaties en diensten minder geneigd zijn om te antwoorden op de vraag om de gegevens te actualiseren. De reden hiervoor kan gezocht worden bij de verminderde beschikbaarheid bij de organisaties maar tevens bij een verminderde beschikbaarheid bij het Sociaal Brussel-team voor de opvolging van deze actualisaties door de focus op andere projecten zoals Social Brussels CARE en andere projecten zoals de CLSS en de ondersteuning van de territoriale visie op welzijn en gezondheid.

Voor 2022 zal de uitdaging er dus uit bestaan om een goed evenwicht te vinden tussen de garantie van de gegevenskwaliteit, de uitwerking van een nieuw platform Social Brussels CARE en andere nieuwe projecten die Sociaal Brussel opneemt op vraag van externe stakeholders.

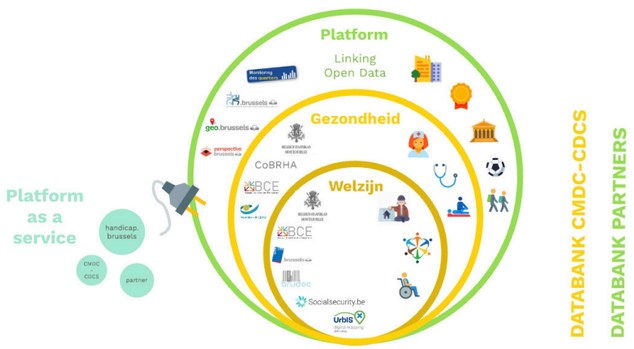
1.3 SOCIAL BRUSSELS CARE

Vzw CMDC-CDCS biedt via Sociaal Brussel een totaalbeeld van het welzijns- en gezondheidsaanbod in Brussel en een transversale expertise op het gebied van de welzijns- en gezondheidszorg, met het oog op een verminderde ongelijkheid en een verhoogde efficiëntie van de voorzieningen. De kernactiviteit en het paradepaardje van vzw CMDC-CDCS is Sociaal Brussel, de virtuele toegangspoort tot de Franstalige, Nederlandstalige en tweetalige welzijns- en gezondheidsorganisaties in het Brussels Gewest.

Binnen vijf jaar wil vzw CMDC-CDCS zijn rol als **centrale verbindings-/regulerende speler voor de informatieverstrekking in de welzijns- en gezondheidssector in het Brusselse grondgebied** uitbouwen en bevestigen. Vzw CMDC-CDCS streeft naar de realisatie van een 'Brussels Smart City', via een efficiënt digitaal ecosysteem voor welzijns- en gezondheidsinformatie.

Met dat doel voor ogen lanceert vzw CMDC-CDCS **'Social Brussels CARE'**, een schaalvergroting op verschillende niveaus van haar kernactiviteit Sociaal Brussel, om het juridisch te consolideren.
"Social Brussels CARE" staat voor een geïntegreerde, smart netwerkaanpak van welzijn en gezondheid, die het beheren van gezondheidscrisissen en hun impact ondersteunt.
Social Brussels CARE wil ongelijkheid op het gebied van welzijn en gezondheid in het BHG verminderen en (de gevolgen van) sociaal-medische crisissen zoals COVID-19 helpen managen. Dat wil het doen door **gelokaliseerde en betrouwbare informatie over alle organisaties en dienstverleners op het gebied van welzijns- en gezondheidszorg 24 uur per dag ter beschikking te stellen van elke burger, professional of beleidsmaker via een onlineplatform.**

Social Brussels CARE zal de scope van Sociaal Brussel https://sociaal.brussels op meerdere niveaus uitbreiden. Zo omvat het project het toevoegen van data en informatie over de activiteiten en het aanbod van onafhankelijke zorgverleners, actief in het BHG en erkend via Koninklijk Besluit 78 m.b.t. de uitoefening van de beroepen in de gezondheidszorg. Via Social Brussels CARE kan de doelstelling van het BHG-regeerakkoord van 2019-2024, namelijk het samenstellen van een geïntegreerde welzijns- en gezondheidsdatabank, worden verwezenlijkt. Daarvoor wil het bij ordonnantie erkend worden als 'gegevensbank van authentieke bronnen' via het wettelijk kader dat wordt geregeld door de ordonnantie van 8 mei 2014 betreffende de oprichting en de organisatie van een gewestelijke dienstenintegrator



De verschillende doelstellingen van Social Brussels CARE ondersteunen zowel het gemeenschapsbeleid op welzijns- en gezondheidsgebied, als van het gewestelijke beleid met betrekking tot de digitale transitie of de administratieve vereenvoudiging.

TER ONDERSTEUNING VAN HET WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSBELEID:

- **Het beperken van de ongelijkheid op** gezondheidsgebied door de **toegang** te vergemakkelijken **tot de lokale (per wijk, per gemeente), bovenlokale of gewestelijke welzijns- en gezondheidsorganisaties** voor de hele **Brusselse bevolking** (met inbegrip van de meest kwetsbaren) en voor de **professionals** die de toegang tot deze diensten bevorderen; om hen zo hulpbronnen aan te reiken om **de gevolgen van de** sociaal-medische **COVID-19**-crisis het hoofd te bieden;
- De bevoegde entiteiten een centraal, volledig, tweetalig, betrouwbaar en actueel overzicht bieden van alle aanbieders van welzijns- en gezondheidszorg die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zodat zij dit netwerk kunnen inschakelen in het kader van het **aanpakken van gezondheidscrisissen zoals COVID-19;**
- **Het helpen verwezenlijken van een geïntegreerde programmering en aanpak van het gewestelijke en lokale beleid** op BHG-niveau, door middel van een betere toegankelijkheid van betrouwbare en gelokaliseerde informatie over de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen, krachtige zoek- en exportfunctionaliteiten en sectoroverschrijdende expertise, wat het uitvoeren van analyses en diagnoses met betrekking tot de welzijns- en gezondheidsvoorzieningen vereenvoudigt;
- **Het helpen creëren van lokale of sectorale digitale tools i.v.m. de welzijns- en gezondheidszorg**, door het hergebruik van de gegevens en de functionaliteiten van Social Brussels - CARE **(Platform as a Service) te vergemakkelijken;**
- **Het bestrijden van de digitale kloof,** en meer bepaald het bevorderen van de 'gezondheidsgeletterdheid', door bijzondere aandacht te besteden aan de toegankelijkheid van de informatie op het toekomstige portaal (ergonomie, navigatie, gebruikersvriendelijkheid, enz.).

TER ONDERSTEUNING VAN HET GEWESTELIJKE BELEID 'DIGITALE TRANSITIE, TRANSPARANTIE, ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING, OPENBARE DIENSTVERLENING':

- Hergebruik van gegevens uit betrouwbare bronnen door middel van de erkenning van Social Brussels CARE als gegevensbank uit authentieke bronnen;
- Opendata-, once-only- en transparantiebeleid door het centraliseren van de gegevens over de welzijns- en gezondheidsorganisaties in het Brussels Gewest, afkomstig van de administraties van de verschillende bevoegde entiteiten (GGC, FGC, Gewest, Fed. W-B, Federaal, VG, VGC);
- Administratieve vereenvoudiging en in het bijzonder het streven naar synergieën en een sterkere connectie met de Single Digital Gateway in het Brussels Gewest;
- Het bestrijden van de digitale kloof, met bijzondere aandacht voor de toegankelijkheid van de informatie op het toekomstige portaal (ergonomie, navigatie, gebruikersvriendelijkheid, enz.);
- Inschrijving in de gewestelijke webstrategie en in de ontwikkeling van een 'Social Smart City', om de positieve maatschappelijke impact van digitale portalen te vergroten en de kosten van de digitale evolutie in het Brussels Gewest te verminderen.

REALISATIES IN 2021

Vanuit de nood aan een nieuw platform met nieuwe functionaliteiten en informatie over de zorgverstrekkers, werden in 2021 de eerste stappen gezet in dit project. 2021 werd gekenmerkt door het opstarten van de verkenningsfase van Social Brussels CARE, de opstart van de analysefase is voorzien voor 2022.

Voor de opstart van het project kreeg vzw CMDC-CDCS twee mandaten vanuit de GGC, enerzijds het mandaat om de erkenning te verkrijgen als gegevensbank uit authentieke bronnen en anderzijds om een high-level analyse te realiseren op het vlak van informatica en een juridische haalbaarheidsstudie te realiseren. Voor deze analyses ontving vzw CMDC-CDCS een bijkomende subsidie voor 2021 en 2022. Aan de hand daarvan wil men vanuit co-creatie met de sector en de stakeholders de basis leggen voor het nieuwe platform, de functies en een roadmap. Het CIBG (dat reeds het platform https://sociaal.brussels realiseerde) en FIDUS (een dienst van het CIBG die fungeert als gegevensintegrator voor het Brussels Gewest) zijn bij dit alles de trajectpartners van vzw CMDC-CDCS. In samenwerking met het CIBG, dat de rol van aannemer opneemt, werd het lastenboek voor de high-level analyse in de tweede helft van 2021 opgesteld en verzonden naar mogelijke onderaannemers. Gedurende het volledige proces kon vzw CMDC-CDCS een beroep doen op de aanwezige expertise binnen het CIRB. De uitvoering van de high-levelanalyse is gepland tussen februari en juni 2022. Tegen juni 2022 wil men ook de juridische drempels voor een erkenning tot 'gegevensbank uit authentieke bronnen' in kaart brengen, en de wettelijke basis leggen voor het opslaan van de gegevens van zorgverstrekkers.

1.4 COMMUNICATIE EN PROMOTIE

Het opstarten van de communicatie en promotie waren een van de voornaamste doelstellingen van Sociaal Brussel voor 2021. Er vonden dit jaar talrijke communicatie-initiatieven plaats, die in de volgende punten worden beschreven. De kwantitatieve indicatoren met betrekking tot deze acties worden vermeld onder punt 1.8 Kwantitatieve indicatoren.

1. De bekendheid van Sociaal Brussel en van het huidige dienstenaanbod (platform, webdiensten, expertisedienst met analyses van het aanbod, de ontwikkeling van producten gekoppeld aan op maat gemaakte gegevens) versterken via volgende communicatie-initiatieven:

- De creatie van een promotievideo van Sociaal Brussel;
- De lancering van een maandelijkse tweetalige nieuwsbrief;
- De voortzetting en versterking van de aanwezigheid van Sociaal Brussel op zijn social media kanalen (Facebook, Twitter en LinkedIn), met name via betalende reclamecampagnes:
- De publicatie van regelmatige content met betrekking tot nieuws uit de Brusselse welzijns- en gezondheidssector op de nieuwspagina van de website van Sociaal Brussel;
- De creatie van een Google My Business-pagina voor Sociaal Brussel.

2. Het gebruik van de website van Sociaal Brussel verbeteren via volgende communicatie-initiatieven:

- De creatie van instructievideo's;
- Voortzetting van het aanbieden van demonstraties op maat.

3. Meer spontane updates van de fiches van de organisaties genereren via volgende communicatie-initiatieven:

- Het versturen van e-mailings naar organisaties in de welzijns- en gezondheidssector, waarvan de gegevens zijn opgenomen in de COVID-19-pagina van Sociaal Brussel;
- Het toevoegen van een tekstkader in de nieuwsbrief, om de welzijns- en gezondheidsactoren aan te sporen om de informatie over hun organisatie na te kijken.

1.4.1 CREATIE VAN VIDEO-CONTENT

In 2021 werden twee soorten video's geproduceerd. Enerzijds in juli een tweetalige promotievideo met de voorstelling van het bestaande aanbod (platform, webservices, expertisedienst) van Sociaal Brussel. Deze video heeft tot doel Sociaal Brussel beter bekend te maken bij de Brusselse welzijns- en gezondheidsactoren.

Vanaf oktober werd de video verspreid via de social media met reclamecampagnes op Facebook en LinkedIn en een organische post op Twitter. Op Facebook wilden we vooral de Brusselaars met interesse in de welzijns- en gezondheidssector aanspreken, op LinkedIn de eerstelijnsprofessionals die hun gebruikers doorverwijzen. De reclamecampagnes leidden tot veel raadplegingen, likes en volgers op de betreffende pagina's. De video's werden ook gepromoot via een e-mail naar de abonnees van de Sociaal Brussel-nieuwsbrief en naar de Brusselse welzijns- en gezondheidsorganisaties, die ze deelden via hun netwerken en communicatiekanalen.

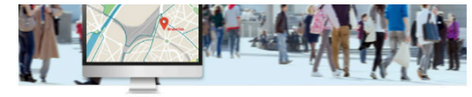
Daarnaast wordt momenteel een reeks instructievideo's van Sociaal Brussel gemaakt, om het gebruik van de website te verbeteren en de gebruikers tijd te besparen bij het zoeken naar welzijns- en gezondheidsorganisaties en -diensten. Elke video behandelt een van de belangrijkste functies van Sociaal Brussel (zoeken naar een welzijns- en gezondheidsorganisatie, zoekresultaten, lokalisering en My Bruso) en wordt rechtstreeks op basis van de website van Sociaal Brussel gemaakt. Sinds eind 2021 staan de eerste drie video's online op Youtube en de volgende video's worden in 2022 uitgebracht. Eind november 2021 werd de derde instructievideo (zoeken naar een welzijns- en gezondheidsorganisatie via het multi-criteria zoekformulier) uitgebreider gepromoot via een advertentiecampagne op Facebook en via e-mail, om de eerste drie video's meer zichtbaarheid te geven vóór de release van de volgende video's. Er werd ook een link naar alle video-content toegevoegd op de homepage van Sociaal Brussel en in de rubriek 'Over Sociaal Brussel' van de website.

1.4.2 LANCERING VAN EEN NIEUWSBRIEF

Sinds januari 2021 verstuurt Sociaal Brussel maandelijks een tweetalige nieuwsbrief (11 nummers per jaar, slechts 1 nummer in juli en augustus). Op 1 december 2021 zijn er 10 nummers verzonden naar bijna 300 e-mailadressen. Om (zich) in the schrijven op de nieuwsbrief van Sociaal Brussel.

Tot juni 2021 bevatte de nieuwsbrief twee hoofdrubrieken: nieuws met betrekking tot de 21 sectoren van Sociaal Brussel en meer algemeen nieuws van vzw CMDC-CDCS. De eerste rubriek bevat alle artikelen, onderverdeeld per sector, uit de rubriek 'nieuws' van de website van Sociaal Brussel, en ook occasioneel ander nieuws dat op andere websites verschijnt. Nieuws over vzw CMDC-CDCS (samenwerkingsverbanden, publicaties, werkaanbiedingen, enz.) en Sociaal Brussel (nieuws op de website, promotie van de activiteiten, enz.), verschijnt in een aparte rubriek. Er is ook een deel voorzien voor de welzijns- en gezondheidsactoren, waar zij de informatie over hun organisatie op de website van Sociaal Brussel kunnen nakijken en ons op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen.

Sinds augustus 2021 zijn er twee nieuwe rubrieken: een selectie van een tiental nieuwe documenten die op Brudoc.be zijn gepubliceerd, en de agenda met de belangrijkste evenementen (opleidingen, webinars, symposia, enz.) in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector voor de komende maand. Aan het begin van de nieuwsbrief werd een samenvatting toegevoegd met links naar de verschillende onderdelen van de nieuwsbrief en de behandelde sectoren, zodat de internetgebruikers beter kunnen navigeren door de inhoud.



Newsletter #11 / Nieuwsbrief #11
Décembre 2021 / December 2021

Sommaire / Overzicht

- Personnes en situation de handicap / Personen met een handicap
- Asile, migration et vivre ensemble / Asiel, migratie en samenleven
- Santé mentale / Gestelijke gezondheid
- Logement / Huisvesting
- Sans-abris / Hulp aan thuislozen
- Aide aux plus démunis / Hulp aan kansarmen
- Publications / Publicaties
- Agenda

ACTUALITÉ DES SECTEURS / NIEUWS UIT DE SECTOREN

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP / PERSONEN MET EEN HANDICAP

« Dites AAA », relancement de la campagne en faveur de l'inclusion des personnes porteuses d'un handicap intellectuel
"Dites AAA", jaarlijkse campagne voor het bevorderen van inclusie

PUBLICATIONS / PUBLICATIES

NOUVEAUTÉS SUR BRUDOC / NIEUWS OP BRUDOC

Données phares soins en santé mentale (2021)

La politique en matière de soins en santé mentale en Belgique relève en partie de la compétence des communautés et des régions et en partie de la compétence des autorités fédérales. Afin de promouvoir la cohésion, la Conférence interministérielle santé publique (CIM Santé publique) a été mise en place. Les protocoles de cette CIM constituent la base des différentes réformes dans le secteur des soins en santé mentale en Belgique. (Présentation de l'éditeur)

Les effets des crises sanitaires et économiques sur l'usage des drogues (2021)

Si les connaissances et données dont nous disposons actuellement indiquent de sérieux risques à moyen et long termes [sur la consommation de drogues], il est toutefois encore temps de prévenir les maux qui nous guettent.[Présentation de l'éditeur]

L'incapacité de travail des personnes en situation de handicap isolées : un frein à l'octroi d'allocations résiduaires ? (2021)

Percevoir des revenus de remplacement de la sécurité sociale (de la mutuelle ou de chômage) fait souvent obstacle à l'octroi d'une allocation pour personne en situation de handicap (régime résiduaire). Ou lorsqu'elle est octroyée en complément des revenus de remplacement, elle est parfois très peu élevée. Cela, alors que le but d'une telle allocation est de faire face aux coûts supplémentaires liés au handicap. [Présentation de l'éditeur]

« Ma famille s'est sentie un peu sauvée, un peu accueillie » (2021)

Le Ligueur et le CIRÉ vous proposent quatre portraits de jeunes migrants. Quatre histoires personnelles avec chaque fois une évocation de ceux, de celles qui ont aidé ces jeunes au cours de leur parcours migratoire. [Présentation de l'éditeur]

Prise en charge psychosociale pendant la pandémie COVID-19 : Vision des personnes avec une déficience intellectuelle et des problèmes de santé mentale, de leurs aidants proches et des professionnels de la santé (2021)

Dans cet avis scientifique, qui propose des lignes directrices aux responsables des politiques en matière de santé publique, le Conseil supérieur de la Santé de Belgique formule des recommandations sur la prise en charge psychosociale pendant la pandémie COVID-19 des personnes avec une déficience intellectuelle et des problèmes de santé mentale ainsi que de leurs

Nieuwsbrief Sociaal Brussel: samenvatting en nieuws van vzw CMDC-CDCS

Nieuwsbrief Sociaal Brussel: rubriek sectornieuws

Er vonden verschillende communicatie-initiatieven plaats om de nieuwsbrief onder de aandacht te brengen, namelijk

- Promotie op de social media kanalen van Sociaal Brussel, door de verspreiding van de inschrijvingslink van de nieuwsbrief;
- Een e-mailcampagne naar organisaties in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector met het verzoek de nieuwsbrief door te sturen via hun netwerk en communicatiekanalen.

Onder deze organisaties vinden we de partners die dicht bij Sociaal Brussel staan, maar ook de sociale diensten van de 19 gemeenten en de federaties van verenigingen in de welzijns- en gezondheidssector. Deze organisaties deelden de registratielink voor de nieuwsbrief hoofdzakelijk via hun social media kanalen, maar ook met de leden van hun netwerk via artikelen op hun website of een rubriek in hun nieuwsbrief. Dit leidde tot een aanzienlijk aantal nieuwe inschrijvingen.

- Het toevoegen van de registratielink op de homepage van de Sociaal Brussel-website onder de rubriek 'Over Sociaal Brussels', en op de website van vzw CMDC-CDCS, onder de rubriek gewijd aan Sociaal Brussel;
- Het toevoegen van de registratielink aan de e-mailhandtekeningen van Sociaal Brussel en in het Word-document dat als bijlage naar organisaties wordt gestuurd, wanneer zij hun gegevens bijwerken.

1.4.3 VERVOLG VAN DE COMMUNICATIE OP DE SOCIAL MEDIA KANALEN

Ter herinnering: sinds november 2020 heeft Sociaal Brussel pagina's op Facebook, Twitter, LinkedIn en Youtube.

Sociaal Brussel Twitterpagina

Van bij de lancering van Sociaal Brussel op de social media, was het de bedoeling om op elk kanaal 2 tot 3 keer per week tweetalige inhoud te publiceren. Sociaal Brussel publiceert 4 soorten content: nieuws dat eerder op de nieuwspagina van de website werd gepost, aandacht voor de verschillende sectoren of categorieën van Sociaal Brussel, promotionele inhoud met betrekking tot de activiteiten van Sociaal Brussel (nieuwsbrief, video's, vacatures, websitefuncties, evenementen, enz.) en ten slotte content van derden, ongeacht of die afkomstig is van andere diensten van vzw CMDC-CDCS, of van organisaties uit de Brusselse sector van de welzijns- en gezondheidszorg. Die laatste content wordt meestal gedeeld op Facebook, wat het hogere aantal posts op dit kanaal in 2021 verklaart (zie grafiek in punt 1.8.3).

In vergelijking met 2020 lag de nadruk in 2021 op het inzetten van betaalde reclamecampagnes, om de zichtbaarheid van Sociaal Brussel op de social media kanalen te versterken. Zo werden op Facebook drie tweetalige advertentiecampagnes en een gebooste publicatie, en op LinkedIn een tweetalige advertentiecampagne gelanceerd. Het ging meer bepaald om de animatievideo en de derde instructievideo van Sociaal Brussel (zie punt 1.4.1), en ook een nieuwsbericht over niet-begeleide minderjarige vreemdelingen in het Frans.

Ook aan de e-mailhandtekeningen van Sociaal Brussel en in het Word-document dat als bijlage naar organisaties wordt gestuurd wanneer zij hun gegevens bijwerken, werden sociale netwerkpictogrammen toegevoegd die linken naar onze pagina's.

Sociaal Brussel Facebookpagina

Sociaal Brussel LinkedInpagina

1.4.4 NIEUWSBERICHTEN OP DE WEBSITE

Naast de social media kanalen en de maandelijkse tweetalige nieuwsbrief, deelt Sociaal Brussel via nieuwsberichten ook een of twee keer per week actuele informatie over gebeurtenissen in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector. Deze artikelen zijn toegankelijk via de rubriek 'Nieuws' en via een link op de homepage van de website. Ze worden vervolgens gedeeld op de social media kanalen en opgenomen in de nieuwsbrief, om nog meer bezoekersverkeer op de website te genereren. In 2021 werden ongeveer 60 tweetalige nieuwsartikelen geschreven.

De inhoud is zeer gevarieerd, maar houdt altijd verband met de sectoren en/of categorieën van Sociaal Brussel. We onderscheiden 3 grote soorten content: algemeen nieuws uit de pers (nieuwe federale overeenkomst of gewestplan, persberichten, witboeken, resultaten van een studie of enquête, enz.), specifiek nieuws voor een of meer organisaties (lancering van een campagne, een projectoproep, een nieuwe dienst of een nieuw platform, opleidingen, ...) of nieuwe initiatieven (opening van een nieuw centrum, internationale dag...).

1.4.5 AANMAKEN VAN EEN GOOGLE MY BUSINESS-PAGINA

In de zomer van 2021 creëerde Sociaal Brussel een Google My Business-pagina, waardoor de zichtbaarheid van Sociaal Brussel in de Google-zoekresultaten werd vergroot. Internetgebruikers verkrijgen rechtstreeks toegang tot algemene informatie (contactgegevens, openingsuren, foto's, beoordelingen, routebeschrijving, website, enz.) wanneer ze op Google zoeken naar Sociaal Brussel.

Met Google My Business kunnen we ook aankondigingen publiceren met nieuws van de organisatie. We voegden de promotievideo's van Sociaal Brussel aan deze rubriek toe.

De Google My Business-pagina van Sociaal Brussel

1.4.6 GROEPSPRESENTATIES

Sociaal Brussel biedt, meestal op verzoek, demo's op maat aan van zijn interactieve onlinekaart https://sociaal.brussels.

De presentaties zijn toegespitst op het werkgebied of de hoofdthema's van de aanvragende organisatie, en geven voorbeelden van de functionaliteiten op basis van concrete verzoeken, die op voorhand worden opgegeven. Deze op maat gesneden presentaties laten toe om de tool te promoten en het deskundig gebruik van de talrijke functies te ondersteunen.

Om de tijd van het team optimaal te benutten, biedt Sociaal Brussel demo's aan voor groepen van minstens 30 personen. Voor bepaalde partners of instellingen kan het ook voor een kleiner aantal deelnemers. Wanneer wij aanvragen voor demonstraties ontvangen, verwijzen wij de belangstellenden door naar onze instructievideo's, om het aantal demosessies te beperken en een eerste overzicht van onze werkzaamheden te bieden.

Ondanks de lockdownperiode heeft Sociaal Brussel in 2021 zijn presentaties via video-conferenties verdergezet en 17 demosessies voor groepen georganiseerd. Zeven daarvan vonden plaats in maart en april, ter ondersteuning van de Lokale Sociale Gezondheidscontracten (LSGC). Andere demo's waren bestemd voor het Kabinet Clerfayt, Zorgwijkoverleg Jette en het Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen. De presentaties van Sociaal Brussel werden geïntegreerd in de opleiding van gezondheidswerkers, die betrokken zijn bij het ALCOV-project van de Federatie van de Maatschappelijke Diensten. Er werd een demo gegeven aan respondenten van het groene sociale noodnummer.

Afgelopen juni stelde Sociaal Brussel zijn tool ook voor aan de Brusselse gemeentelijke actoren, in het kader van de "Health in All Policies Webinars", georganiseerd door Sacopar. Ten slotte werden eind 2021 verschillende demo's georganiseerd voor de Brusselse Coördinatie voor de werkgelegenheid en de opleiding van vrouwen (Cobeff) en de leden van twee sociale coördinaties van het OCMW.

Verder biedt Sociaal Brussel zijn diensten ook aan voor belangrijke partners en actoren van het Brusselse welzijns- en gezondheidsnetwerk, via zijn deelname aan externe evenementen. Deze wordt in 2022 uitgebreid. In 2021 vonden weinig evenementen plaats ten gevolge van de pandemie. Toch had Sociaal Brussel eind 2021 een virtuele stand op de Speednetworking, georganiseerd door Norwest (Netwerk geestelijke gezondheidszorg) en gewijd aan de ondersteunings- en/of zorgdiensten actief in het noordwesten van Brussel. Wanneer wij niet aanwezig kunnen zijn op face-to-face evenementen of stands, is het een voordeel dat wij de promotievideo van Sociaal Brussel kunnen vertonen. Dit was bijvoorbeeld het geval op het door het CIBG georganiseerde evenement BeGeo 2021.

1.4.7 DIDACTISCH MATERIAAL OP DE WEBSITE SOCIAAL.BRUSSELS

Digitaal lesmateriaal kan worden gedownload van de rubriek 'Over Sociaal Brussel' van de website.

Dit omvat onder meer:

- een rubriek 'ONTDEK SOCIAAL BRUSSEL IN VIDEO'S' met video-content, namelijk de promotievideo van Sociaal Brussel en de instructievideo's;
- een 'DOWNLOAD'-sectie met:

1. een informatiebrochure, begin 2018 opgemaakt in digitale en papieren versie. De brochures dienen als uitleg- en promotiemiddel voor het Sociaal Brussel-project. Ze worden uitgedeeld door de thematische referenten tijdens colloquia of presentaties op maat van de Sociaal Brussel-website.

2. gebruikershandleidingen voor de website in pdf-formaat. Ze worden op papier afgedrukt en ter beschikking gesteld van de deelnemers tijdens de presentaties op maat van de Sociaal Brussel-website.

ONTDEK SOCIAAL BRUSSEL IN VIDEOS

>> Animatievideo van Sociaal Brussel

>> Instructievideo's van Sociaal Brussel

DOWNLOADS

>> Download de brochure over Sociaal Brussel (PDF)

>> Download de infografie over Sociaal Brussel (PDF)

>> Download de thematische boomstructuur (PDF)

>> Download de beschrijving van de categorieën (XLS)

>> Download de lijst van erkenningen en erkennende overheden (XLS)

>> Download de beschrijving van de informatievelden (PDF)

>> Download de handleiding "Wat staat er in Sociaal.brussels?" (PDF)

>> Download de handleiding "Eenvoudig zoeken" (PDF)

>> Download de handleiding "Zoeken op meerdere criteria" (PDF)

>> Download de handleiding "Mijn persoonlijke zone - MY SOBRU" (PDF)

>> Download het logo van Sociaal Brussel (PNG)

Rubriek 'Over Social Brussel'

1.4.8 VOORUITZICHTEN VOOR 2022

De verwezenlijking van onze doelstellingen is sterk afhankelijk van de evolutie van de pandemie en van het communicatiebudget dat wordt uitgetrokken voor Sociaal Brussel.
Enerzijds zullen de sinds eind 2020 opgestarte activiteiten in 2022 worden voortgezet. Anderzijds zullen nieuwe communicatie-initiatieven worden opgezet om de belangrijkste vooropgestelde doelstellingen te bereiken, die in de onderstaande tabel worden beschreven.

DOELSTELLINGEN 2022	MIDDELEN/UIT TE VOEREN TAKEN
De nadruk zal liggen op een grotere bekendheid van Sociaal Brussel en zijn aanbod, met name de website en de verschillende aangeboden diensten	
Doelstelling 1: meer bekendheid geven aan het aanbod van Sociaal Brussel	Het promoten van het dienstenaanbod (expertise op aanvraag, open data en webdiensten) en de website van Sociaal Brussel, met inbegrip van meer betaalde reclamecampagnes van Sociaal Brussel op de social media (Facebook, Twitter en LinkedIn), de redactie en verzending van de maandelijkse nieuwsbrief, het creëren van artikels met nieuws uit de Brusselse welzijns- en gezondheidssector op de nieuwspagina van de website van Sociaal Brussel, de promotie van de sectoren/categorieën van Sociaal Brussel, en de deelname van Sociaal Brussel aan webinars en/of externe evenementen.
	De gebruiksvriendelijkheid van de website van Sociaal Brussel verbeteren door onder meer webinars en/of demo's op maat te organiseren en 'how-to'-video's op Youtube te posten.
	Het ontwikkelen van een structurele communicatie over gegevenswijzigingen (wijzigingen/nieuwe categorieën, goedkeuringen, enz.) in Sociaal Brussel voor de gebruikers van de webdiensten en het brede publiek.
Doelstelling 2: zorgen voor regelmatige en betrouwbare updates van de bestaande gegevens	Het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens en de organisaties stimuleren om de bestanden te updaten via de verschillende communicatiekanalen van Sociaal Brussel (nieuwsbrief, social media, e-mailing, enz.)
Doelstelling 3: beschikken over adequate IT-infrastructuur	Het analyseren van de haalbaarheid van een verbeterde ergonomie van het platform, te beginnen met de nieuwspagina (via de creatie van unieke url's) en de homepage, om zo de zichtbaarheid van de communicatie-initiatieven (nieuws, social media, nieuwsbrief) te verbeteren en de SEO te optimaliseren.
Doelstelling 4: uitbouwen van synergieën tussen de CMDC-CDCS-diensten	Het creëren van gezamenlijke communicatie tussen de diensten, met onder meer aandacht voor de publicaties van Brudoc in de nieuwsbrief van Sociaal Brussel.

1.5 RELATIES

Dit werk gebeurt door de thematische referenten van de expertisedienst van Sociaal Brussel. Het bestaat uit:

- deelname aan interne projecten van vzw CMDC-CDCS;
- ingaan op specifieke verzoeken van zowel particulieren als professionals;
- het beantwoorden van verzoeken van ministeriële instanties (voornamelijk van het kabinet van de minister van Bijstand aan personen en Gezondheid);
- samenwerking in partnerschapsprojecten;
- uitgebreide netwerking.

Het type en de reikwijdte van de expertisedienst evolueren voortdurend en variëren naargelang de actualiteit in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector en het gevoerde beleid.

De Brusselse sociale referenten namen, alleen of in groepsverband, deel aan **150 vergaderingen, colloquia of evenementen** met netwerken (ook van partners), overheids- of actoren uit het werkveld.

Kernthema's van de in 2021 samen met partners ontwikkelde projecten of netwerkacties:

1. Ontwikkeling van een territoriale visie op welzijn en gezondheid
- Lokale Sociale Gezondheidscontracten (LSGC);
- Plaatselijke sociale coördinatie;
- WG (werkgroep) territoriale diagnostiek *Care in the city*: lokale tool voor welzijns- en gezondheidsdiagnose;
- WG 'Territories' van het samenwerkingsverband *Care in the city* ;
- Boost - WG Wijkaanpak;

2. Woonvormen
- WG Alternatieve Woonvormen van *'Care in the City'*;
- Week van de daklozensector.

3. Jonge kinderen
- Born in Brussels ;
- Born in Belgium PRO ;
- WG 'Jonge kinderen' van de Sociale Coördinatie van Laken.

4. Toegang tot het aanbod / De non take-up van rechten
- Beantwoorden specifieke verzoeken (inclusief verzoeken van individuele personen);
- Ars Collaborandi – 'Wegwijzer in welzijn en zorg in Brussel';
- Zakboekje welzijn en gezondheid Jette ;
- Project 'welzijns- en gezondheidsgids' (ikv de strijd tegen het ondergebruik van diensten).

1.5.1 INTERNE SAMENWERKING MET BORN IN BRUSSELS

Sociaal Brussel blijft het Born in Brussels-project steunen:

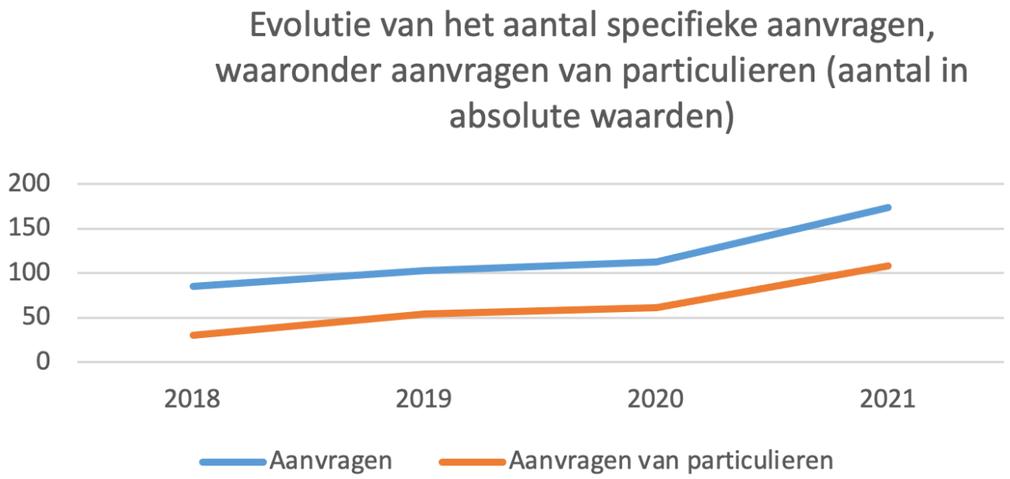
- Denkwerk over de ontwikkeling van het siteplan van de site;
- Analyses van de categorieën, erkenningen of dossiers die in Sociaal Brussel zijn opgenomen en gebruikt kunnen worden in de toekomstige rubriek 'Overzicht' van de Born in Brussels-website;
- Hulp bij het gebruik van de webdiensten van Sociaal Brussel;
- Deelname aan vergaderingen van Born in Brussels.

1.5.2 ANTWOORDEN OP AANVRAGEN

AANTAL AANVRAGEN

Ten gevolge van een technisch probleem konden sommige vragen gericht aan Sociaal Brussel van begin 2021 niet worden geregistreerd. Desondanks blijkt uit de beschikbare gegevens, dat het aantal aanvragen dit jaar duidelijk is toegenomen, vooral van particulieren.

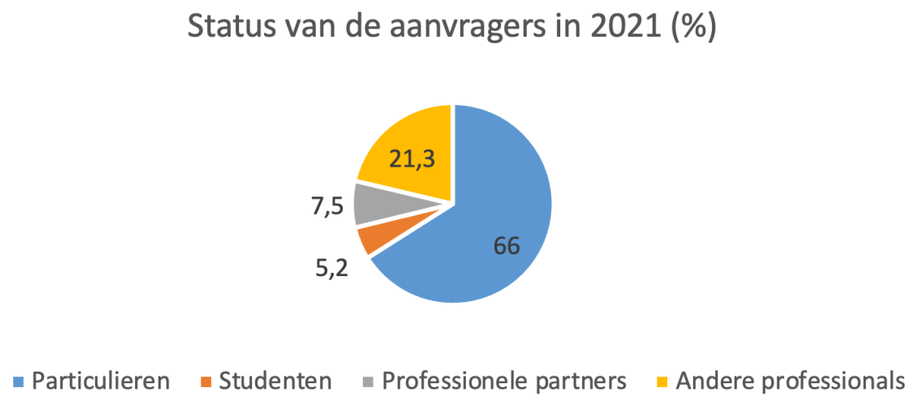
Dit bevestigt de voortdurende toename van vragen door de jaren heen (174 aanvragen in 2021, 113 in 2020, 103 in 2019, 85 in 2018, 63 in 2017), vooral met doorverwijzingen van een individu naar een organisatie (108 in 2021, 61 in 2020, 54 in 2019, 30 in 2018).



STATUS VAN DE AANVRAGERS

In 2021: 66% van de aanvragen komt van particulieren, 5,2% van studenten en 28,8% van professionals, waaronder 7,5% van organisaties waarmee Sociaal Brussel structurele partnerschappen onderhoudt, en 21,3% van andere professionals.

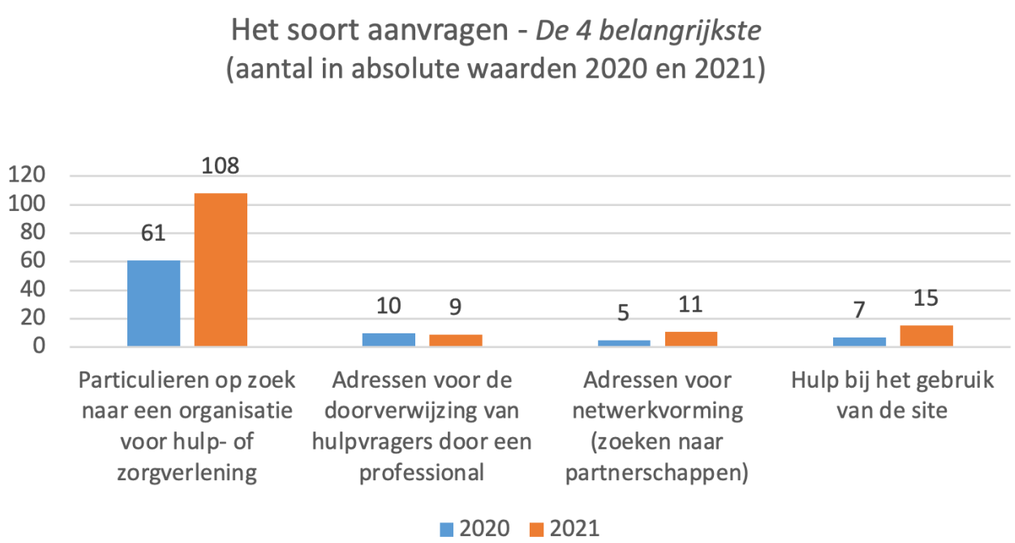
In 2020 was 60% van de aanvragen afkomstig van particulieren, 7% van studenten en 33% van professionals, waaronder 8% van organisaties waarmee Sociaal Brussel structurele partnerschappen onderhoudt.



SOORT AANVRAGEN

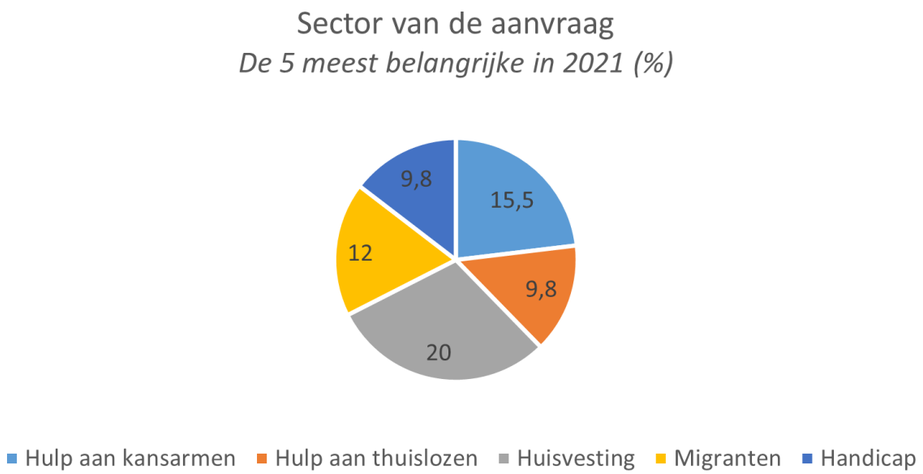
Dit zijn de vier meest voorkomende aanvragen en hun evolutie voor 2020-2021:

- Personen die hulp of zorgorganisatie zoeken: 108, tegen 61 in 2020 (+77%) ;
- Adressen voor doorverwijzing van een gebruiker door een professional: 9, tegen 10 in 2020 (-10%) ;
- Adressen voor professionals op zoek naar partners: 11, tegen 5 in 2020 (+102%) ;
- Individuele ondersteuning bij het gebruik van de website: 15, tegen 7 in 2020 (+114%).



SECTOR VAN DE AANVRAAG

De vijf meest belangrijke thema's zijn: Huisvesting (20%), Hulp voor de kansarmen (15,5%), Migranten (12%), Hulp voor daklozen (9,8%) en Personen met een handicap (9,8%).



1.5.3 EXTERNE SAMENWERKINGSPROJECTEN

Sociaal Brussel leidt of neemt deel aan verschillende co-creatieprojecten in partnerschap met andere welzijns- en gezondheidsorganisaties.

LOKALE SOCIALE GEZONDHEIDSCONTRACTEN (LSGC)

Partner: Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad

Enquêtes voor elk van de negen wijken (LSGC), met de identificatie van het beschikbare aanbod (in en rond de wijk) en het profiel van de bewoners, met de nadruk op de structuur van het welzijns- en gezondheidsaanbod en de toegang tot welzijns -en gezondheidsdiensten en tot huisvesting.

De afronding van het project dat begon in 2020:

- Pre-diagnose voor de 9 geselecteerde buurten uitgevoerd;
- Presentatie aan de 5 betrokken gemeenten van deze pre-diagnoses en van de tools van Sociaal Brussel die nuttig zijn voor het opstellen van een inventaris van het lokale aanbod;
- Deelname aan het begeleidingscomité van de LSGC.

CARE IN THE CITY (ONTMOETING TUSSEN DE WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSSECTOR EN DE STEDELIJKE ONTWIKKELING)

Multidisciplinair netwerk dat naast vzw CMDC-CDCS bestaat uit de vzw Brusano, de 'Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS), het Huis voor Gezondheid (met Bruzel), het Kenniscentrum Wonen, Welzijn en Zorg (WWZ), het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad en Perspective.brussels

- WG Territoriale Diagnostiek: op initiatief van een aanbesteding voor "een aanpak voor de uitwerking van een lokale welzijns- en gezondheidsdiagnose voor Brusselse professionals in deze sectoren". De werkgroep fungeert als ondersteunend comité voor de studie, die wordt uitgevoerd door een partnerschap (Crebis - Brussels onderzoekscentrum over de sociale ongelijkheden), en die in december 2021 wordt afgerond. Sociaal Brussel brengt zijn kennis van de behoeften inzake lokale diagnose in, onder meer door zijn betrokkenheid bij de lokale sociale coördinaties;

- WG 'Territories': verkennend werk, gecoördineerd door CBSC (Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique) in co-creatie met vzw CMDC-CDCS m.b.t. denkwerk over de territoriale organisatie van het welzijns- en gezondheidsaanbod en ook over het soort diensten dat nodig is per type grondgebied (district, gemeente, gebied, regio). Dit werk volgt op de beschouwingen over de territoriale organisatie van de welzijns- en gezondheidsdiensten die door het kabinet van de minister van Welzijn en Gezondheid in het kader van het geïntegreerde gezondheidsplan zijn uitgevoerd;

- WG Alternatieve huisvesting: naar aanleiding van de analyse van de belemmeringen en het draagvlak voor de oprichting van sociale collectieve huisvesting in het Brussels Gewest, uitgevoerd in 2019 en 2020. Beperkte betrokkenheid van Sociaal Brussel dit jaar (wegens gebrek aan beschikbaarheid): ondersteuning van Luc Lampaert van KCWWZ en Andreas De Mesmaeker van Perspective.brussels, onder meer voor het proeflezen van de eerste versies van het analyseverslag over sociale collectieve huisvesting.

SOCIALE GIDS VAN JETTE EN ‘ZORGWIJKOVERLEG JETTE’

Sinds 2021 neemt Sociaal Brussel deel aan het Nederlandstalige Zorgwijkoverleg Jette. Dit Zorgwijkoverleg heeft als bedoeling om de zorgverstrekkers en organisaties in Jette te verenigen door middel van maandelijkse vergaderingen. Naast gegevensuitwisseling biedt dit netwerk ook de kans om vragen te stellen over het beschikbare aanbod van welzijns-en gezondsheidsdiensten.

Buiten het Zorgwijkoverleg in Jette werken Bruzel, het Kenniscentrum WWZ, Brusano vzw en Sociaal Brussel samen aan een tweetalig papieren gids of zakboekje van de organisaties en diensten in de gemeente Jette op basis van de gegevens van Sociaal Brussel. Naast een gids van organisaties en diensten zouden eveneens de zorgverstrekkers worden toegevoegd aan dit tweetalig papieren zakboekje. Deze gegevens van zorgverstrekkers worden enerzijds aangeleverd door Bruzel voor wat betreft de Nederlandstalige zorgverstrekkers terwijl er voor de Franstalige zorgverstrekkers wordt gewerkt aan een model om deze gegevens te verzamelen in samenwerking met Brusano vzw. Op deze manier kan de tweetalige papieren gids tevens een experimentele ruimte bieden voor de toekomstige verzameling van gegevens over zorgverstrekkers in het kader van Social Brussels CARE. In 2022 wordt de samenwerking verder vormgegeven om tot een resultaat te komen.

WEEK VAN DE BRUSSELSE THUISLOZENZORG

Samenwerking tussen het Kenniscentrum WWZ, de Federatie van Opvangcentra en de diensten voor daklozen (AMA vzw), de Bico-Federatie en het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (vzw CMDC-CDCS).

Tijdens de week van de Brusselse thuislozenzorg openen organisaties hun deuren voor het publiek.

De studiedag vormt het slotevenement van de week. De rol van Sociaal Brussel bestaat erin taalondersteuning te bieden tijdens bezoeken en ook schriftelijke vertalingen.

Thema van de editie 2021:
"Loslaten: het einde van een hulpverleningstraject"
Doel:
Hoe bouw je de hulpverlening af?
Wanneer:
- opendeurdagen: 25-28 oktober.
- studiedag: 29 oktober.

ARS COLLABORANDI – ‘WEGWIJZER IN WELZIJN EN ZORG IN BRUSSEL’

Steun bij de totstandkoming van de publicatie 'Brusselse Wegwijzer in Welzijn en Zorg' / « Panorama du social et de la santé à Bruxelles »

De promotie van het Cahier vond plaats in samenwerking met de andere ondersteunende structuren van Ars Collaborandi. Sociaal Brussel verspreidde promotiemateriaal (visuals, teaservideo's, cover banner, enz.) op zijn socialemediakanalen en schreef een nieuwsbericht op de website van vzw CMDC-CDCS. Terwijl de papieren exemplaren werden verdeeld onder de partners van Ars Collaborandi, verstuurde Sociaal Brussel ook een dertigtal Cahiers en affiches naar de leden van het Franstalige Brusselse Parlement en de Federatie Wallonië-Brussel. Er werd ook een persbericht toevoegd aan e-mailberichten. De resterende tweetalige exemplaren werden verspreid via de creatie van een online bestelformulier (Microsoft Forms), dat leidde tot talrijke mailings naar burgers en welzijns- en gezondheidorganisaties in Brussel.

1.5.4 STEUN VOOR EEN STUDIE IN VERBAND MET DE WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSPROGRAMMERING

In 2021 nam Sociaal Brussel deel aan een gesprek en een workshop in het kader van de Programmastudie over thuiszorg, opvang en huisvestingsstructuren voor ouderen, uitgevoerd door BDO (consultant voor Iriscare).

1.5.5 NETWERKEN EN STRUCTURELE EXTERNE VERTEGENWOORDIGINGEN

LOKALE SOCIALE COÖRDINATIES

Verscheidene sociale coördinaties (SC) hervatten hun bijeenkomsten in de tweede helft van 2021. Sociaal Brussel is op verschillende manieren betrokken bij of verbonden met een aantal van hen:

- Deelname aan het Begeleidingscomité van de sociale coördinaties van de GGC;
- Deelname aan algemene vergaderingen of aan bepaalde coördinatiewerkgroepen (bv. het Comité van Evere en de werkgroep kleuteropvang van het Comité van Laken);
- Occasionele deelname aan vergaderingen naargelang de behandelde thema's (bv. SC Elsene);
- Informatie over het reilen en zeilen van de SC of communicatie met de leden via nieuwsbrieven (voorbeelden: Marollen, Sint-Joost);
- Steun aan projecten of acties: SC’s van Sint-Gillis en Vorst (voorbeeld: aanwezigheid of moderatie van een rondetafelgesprek tijdens een dag/conferentie als thematische referent van een bepaalde sector - 2021: moderatie van een rondetafelgesprek over het thema senioren tijdens de conferentie van de 2 SC’s over de plaats van de stem van het publiek in het maatschappelijk werk).

ANDERE BETROKKENHEID BIJ EN VERTEGENWOORDIGING IN PARTNERSCHAPPEN OF NETWERKEN

- Boost :

1. Plenaire vergaderingen;
2. Werkgroep voor wijkaanpak.

- Care in the City : gezamenlijke vergadering

Vertegenwoordiging in stand-by in 2021 (wegens gebrek aan personeelsressources):

- ‘Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale’ (LBSM) - coördinatie ouderen;
- Platform geestelijke gezondheid - Projecten 107.

BETROKKENHEID BIJ DIGITALE PROJECTEN

Sociaal Brussel neemt eveneens deel aan een aantal projecten in het kader van Data en webstrategie. Zo neemt Sociaal Brussel deel aan het netwerk Data Moves Brussels, Open data portals overleg Bosa, de ontwikkeling van de vernieuwde Vlaamse Sociale Kaart, enz. Hieronder een overzicht van alle netwerken en projecten waar Sociaal Brussel aan meewerkt:

- Data Moves Brussels;
- Digital twins-projecten;
- Easy.brussels;
- Fidus: deelname aan het coördinatiecomité;
- Kenniscentrum WWZ: uitwisseling van gegevens en overleg;
- Lokaal zorgwijkoverleg Jette: deelname aan het door Bruzel georganiseerde eerstelijnsnetwerk van Jette ;
- Open data portals overleg BOSA;
- Open data BRUSSELS;
- Sociale kaart Vlaanderen: betrokkenheid bij de ontwikkeling van het nieuwe platform en overleg tussen beide projecten. De projectleider is de Vlaamse regering;
- Datastrategie Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- Together we care vzw: Lid en secretaris van de raad van bestuur van de vzw Together we care en meer bepaald voor het project BORN IN BELGIUM pro;
- Urbis club Brussels.

1.6 PLATFORM

Wat https://sociaal.brussels betreft, stond 2021 in het teken van de ontwikkeling van het nieuwe platform en het Social Brussels CARE-project. Vandaar dat er gekozen is om geen bijkomende ontwikkelingen te voorzien in 2021.

Het platform https://sociaal.brussels vergt echter wel een constante opvolging om een kwaliteit van het platform en de webservices te garanderen. Zo is er in 2021 sprake geweest van een langdurige storing bij het updaten van de gegevens op het platform als gevolg van een serverprobleem bij de hosting van het platform bij het CIBG. Als gevolg van dit serverprobleem zijn de gegevens gedurende een maand niet up-to-date geweest op het platform. Aangezien Sociaal Brussel de gegevens eveneens aanbiedt via webservices heeft een serverprobleem een impact op de externe applicaties die gebruik maken van de webservices van Sociaal Brussel. Het aantal applicaties dat gebruik maakt van deze webservices neemt bovendien steeds toe, wat maakt dat het belang van een stabiele en duurzame IT-infrastructuur steeds groter wordt. Enerzijds wordt deze stabiele IT-infrastructuur gegarandeerd door het CIBG te betrekken en anderzijds door een meer duurzame erkenning van Sociaal Brussel als gegevensbank uit authentieke bronnen. Deze erkenning is voor externe applicaties een kenteken dat de gegevens op lange termijn zullen beschikbaar zijn.

1.7 GEGEVENS

In 2021 zette Sociaal Brussel voornamelijk in op het updaten van de gewijzigde gegevens van de dienstverlening en contactmodaliteiten ten gevolge van de gezondheidscrisis. Daarnaast werden een aantal updates uitgevoerd in het kader van specifieke projecten zoals 'Born in Brussels' of het 'Zakboekje welzijn en gezondheid Jette'.

In 2021 werden in totaal 944 fiches van de 4.100 onlinefiches op het platform https://sociaal.brussels geüpdatet of nagekeken, ofwel 23 % van de organisatiegegevens. Het aantal updates lag in 2021 veel lager dan in 2020, toen 55% van de organisatiegegevens werd geüpdatet of nagekeken. Dit kan verklaard worden door de verminderde beschikbaarheid van het Sociaal Brussel-team voor het aspect 'gegevens'. Die was een gevolg van de geleverde inspanningen voor het nieuwe CARE-platform van Sociaal Brussel, voor aanvullende projecten zoals de ontwikkeling van de territoriale visie op gezondheid en welzijn of voor interne projecten zoals Born in Brussels.
Sociaal Brussel zal een blijvende inspanning moeten leveren om de ontwikkeling van een nieuw platform en bijkomende projecten te combineren met het behoud van de gebruikelijke hoge gegevenskwaliteit van Sociaal Brussel.

Er zijn evenwel ook elementen waar Sociaal Brussel minder vat op heeft. Zo bleek het in 2021 erg moeilijk om organisaties te bereiken om een bevestiging van de gegevens te verkrijgen. Terwijl de responsgraad in 2020 aan het begin van de Covidcrisis nog hoog lag, blijkt die steeds meer af te nemen. Het aantal communicatiekanalen en de tijdsinvestering per update zijn hierdoor gevoelig toegenomen. Daarom werd in 2021 een beroep gedaan op bijkomende communicatiemiddelen, maar het vergde steeds vaker meerdere telefonische contacten om de gegevens te bevestigen. Het is goed mogelijk dat de organisaties hun gegevens in de tweede helft van 2020 reeds hebben bevestigd, waardoor er een zekere vermoeidheid ontstaat om gegevens te blijven updaten of bevestigen.

"HET CONTINUE UPDATEN VAN DE VERANDERENDE OPENINGSUREN TEN GEVOLGE VAN DE VERSCHILLENDE COVID-GOLVEN, GEEFT DUIDELIJK AAN DAT HET VOOR DE ORGANISATIES EEN GROTE INVESTERING VRAAGT OM MEER VOLATIELE GEGEVENS TE DELEN. HET ASPECT VAN SNEL VERANDERENDE GEGEVENS IS DAN OOK VERDER TE EXPLOREREN BINNEN HET PROJET SOCIAL BRUSSELS CARE OM NA TE GAAN WAT DE DREMPELS ZIJN BIJ DE ACTUALISATIE VAN DE GEGEVENS."

1.7.1 VERBETERING VAN DE THEMA'S EN CATEGORIEËN

Ondanks het kleinere aantal updates in 2021 zijn er wel verbeteringen doorgevoerd op het vlak van thematische structurering van gegevens. Door de ondersteuning van het project Born in Brussels heeft Sociaal Brussel de categorieën en gegevens die relevant zijn voor het platform Born in Brussels verbetert. Dit heeft tot gevolg dat een heel aantal categorieën gelinkt aan zwangerschap zijn gecreëerd of herzien. Daarnaast is de actie opgestart om alle categorieën te voorzien van definities om de gebruiker meer informatie te bieden over de inhoud van een categorie of informatie over de welzijns-en gezondheidssector om de zelfstandigheid van de gebruiker te vergroten. Deze optimaliseringen zijn in de tweede helft van 2021 opgestart en zullen worden verdergezet in 2022.

1.7.2 COVID-19 CRISIS EN UPDATEN GEGEVENS: E-MAIL AAN WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSORGANISATIES

Om te verzekeren dat de informatie over de diensten en contactmethoden up-to-date blijft, werden eind 2020 e-mailberichten verzonden naar de welzijns- en gezondheidsorganisaties, waarvan de gegevens zijn opgenomen in de COVID-19-pagina van Sociaal Brussel. In 2021 bleef Sociaal Brussel hen dergelijke e-mails sturen om na te gaan of de informatie over hun organisatie nog steeds correct was en om ons op de hoogte te brengen van eventuele wijzigingen. Er kwamen diverse reacties binnen op het e-mailadres van Sociaal Brussel. Op de lange termijn is het doel om het aantal spontane updates van organisaties te verhogen, waardoor we minder tijd nodig hebben om hen proactief te contacteren.

1.7.3 SAMENVATTENDE TABEL VAN DE ACTIVITEITEN VAN SOCIAAL BRUSSEL OP HET GEBIED VAN INFORMATIEVERWERKING

VERWERKING EN STANDAARDISERING VAN DE INFORMATIE				
	2021	**2020**	**2019**	**2018**
OPSTELLEN VAN DE FICHES EN CODERING				
Totaal in back- en frontoffice				
• Fiches in de interne databank	5447 fiches	5316 fiches	5077 fiches	4875 fiches
• Fiches op de site	4100 fiches	4084 fiches	4043 fiches	3937 fiches
Gecreëerd of gewijzigd				
• Gecreëerde of geüpdatete fiches en op de site	944 fiches (23%)	2234 fiches (55%)	1463 fiches (36%)	2011 fiches (51%)
• Gecreëerde of gewijzigde, maar niet voltooide fiches	73 fiches	119 fiches	221 fiches	118 fiches
• Gecreëerde of gewijzigde fiches, die in de interne databank blijven	180 fiches	206 fiches		227 fiches
• Gedeeltelijke wijzigingen, uitgevoerd voor groepen van fiches		1151 fiches (informatie Covid)		
VERTALING VAN DE FICHES	944 fiches	2234 fiches (permanente actualisering en Covid)	1463 fiches	2011 fiches

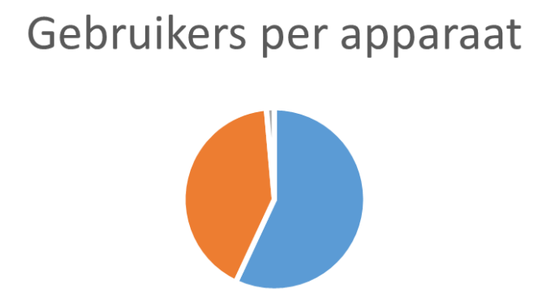
INFORMATIEORGANISATIE				
THEMATISCHE BOOMSTRUCTUUR EN INDEXERING	**2021**	**2020**	**2019**	**2018**
Totaal op de website				
• Sectoren	22 sectoren	22 sectoren	21 sectoren	21 sectoren
• Categorieën	695 categorieën	687 categorieën	664 categorieën	656 categorieën
• Definities	406 definities	404 definities	398 definities	392 definities
Werden gecreëerd	IN 1 JAAR	IN 1 JAAR	IN 1 JAAR	IN 1 JAAR
• Categorieën	8 categorieën	24 categorieën	9 categorieën	35 categorieën
• Definities	2 definities	5 definities	6 definities	14 definities
• Trefwoorden	4 nl en 4 fr	9 fr	18 nl en 5 fr	249 nl en 37 fr
Werden gewijzigd				
• Categorieën	2 categorieën	96 categorieën	33 categorieën	90 categorieën
• Definities	2 definities	145 definities	39 definities	90 definities
• Trefwoorden	1 nl en 2 fr	58 nl en 39 fr	134 nl en 34 fr	196 nl en 46 fr
Werden verwijderd				
• Categorieën	0 categorieën	0 categorieën	1 categorie	19 categorieën
• Definities	0 definities	1 definitie	1 definitie	4 definities
• Aantal geïndexeerde fiches	944 fiches	2234 fiches	1463 fiches	2011 fiches
Vertalingen	10 categorieën	120 categorieën	44 categorieën	125 categorieën
	4 definities	150 definities	45 definities	104 definities
	11 trefwoorden	106 trefwoorden	191 trefwoorden	528 trefwoorden

1.8 KWANTITATIEVE INDICATOREN

1.8.1 GEBRUIK VAN DE WEBSITE SOCIAAL.BRUSSELS

Hieronder vindt u enkele kerncijfers die de impact van de communicatie rond Sociaal Brussel aantonen aan de hand van de beschikbare cijfers in de geautomatiseerde Google Analytics- en Google Search Console-rapporten voor het jaar 2021.

- 16,17 miljoen keer vermeld in Google-rankings;
- 718.000 clicks op een link van Sociaal Brussel in de Google-rankings;
- 308.500 unieke gebruikers;
- 426.569 sessies;
- 56,98 % via smartphone, 41,62 % via computer en 1,41 % via tablet.



MAAT	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sessies[1]	342.453	400.677 (+17 %)	320.228 (-20 %)	266.594 (-17 %)	388.000 (+46 %)	394.646 (+1 %)	426.569 (+8 %)
Gebruikers[2]	242.175	277.098 (+14 %)	217.044 (-22 %)	188.123 (-13 %)	275.000 (+46 %)	282.158 (+3 %)	308.500 (+9 %)
Bekeken pagina's [3]	423.570	501.009 (+18 %)	402.257 (-20 %)	330.663 (-18 %)	473.271 (+43 %)	488.180 (+3 %)	528.880 (+8 %)

Bron: Google Analytics & Google Search Console gegevens voor het jaar 2021

1 Sessies: Dit is het totale aantal sessies gedurende de periode. Een sessie is de periode gedurende welke een gebruiker actief is op de website, applicaties, enz. Alle gebruiksgegevens (schermweergaven, gebeurtenissen, enz.) worden aan een sessie gekoppeld.
2 Gebruikers: Dit is het aantal gebruikers dat ten minste één sessie heeft uitgevoerd in de geselecteerde periode. Deze statistiek omvat zowel nieuwe als bekende gebruikers.
3 Bekeken pagina's: Dit is het totaal aantal bekeken pagina's. Herhaalde bezoeken van een internetgebruiker aan dezelfde pagina worden in aanmerking genomen.

1.8.2 NIEUWSBRIEF

- Start van een maandelijkse tweetalige nieuwsbrief in januari 2021, met 11 nummers per jaar (1 nummer voor juli en augustus);
- 4 rubrieken: nieuws uit de 21 sectoren van Sociaal Brussel , nieuws van vzw CMDC-CDCS, publicaties en agenda;
- 300 abonnees tegen 1 december 2021;
- Ongeveer 100% e-mail deliverability rate, 40% open rate en 15% link click rate.

1.8.3 SOCIAL MEDIA

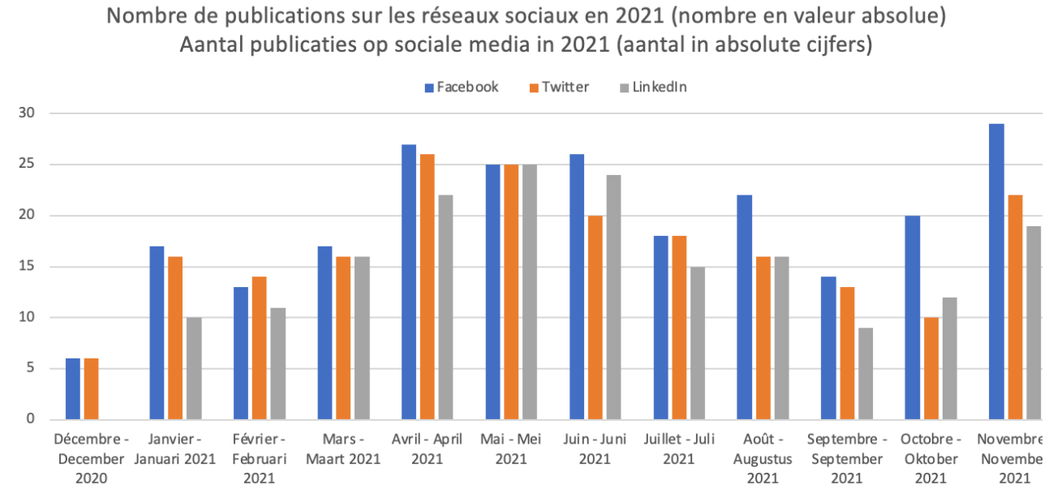
AANTAL MAANDELIJKSE PUBLICATIES

Zoals vermeld onder punt 1.4.3, was het de bedoeling bij de lancering van Sociaal Brussel op de social media om 2 tot 3 keer per week tweetalige inhoud op elk socialmediakanaal te publiceren. Uiteindelijk werden er naarmate het jaar vorderde meer publicaties per week gepubliceerd.

Wat Facebook betreft, publiceerde Sociaal Brussel in 2021 gemiddeld bijna twintig berichten per maand. Wanneer we de 4 gesponsorde publicaties (beschreven onder punt 1.4.3) buiten beschouwing laten, bereiken de berichten op Facebook gemiddeld meer dan 1.000 mensen per maand (totaal aantal mensen dat de publicatie op Facebook heeft gezien). Gemiddeld registreren we zo'n 100 interacties (totaal aantal likes, shares, comments, clicks op een link…) per maand.

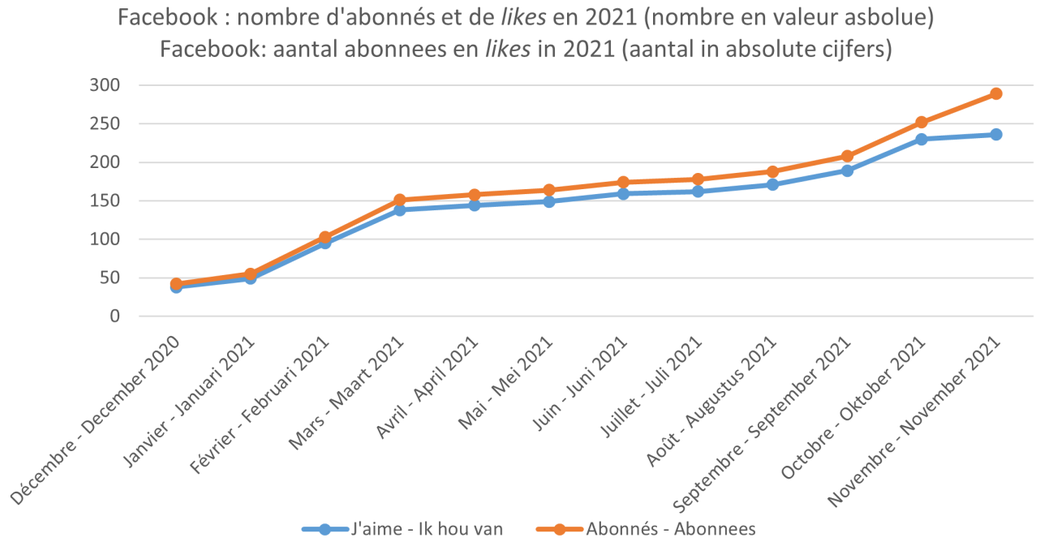
Wat Twitter betreft, werden maandelijks gemiddeld 16 tweets gepubliceerd op de pagina van Sociaal Brussel. Deze tweets werden bijna 6 000 keren gezien. Er zijn ongeveer 100 interacties per maand ('het aantal keren dat een gebruiker interactie had met een publicatie, met inbegrip van 'likes', 'retweets' en clicks op de link)). We registreren gemiddeld ongeveer 1000 profielbezoeken per maand, en ook enkele vermeldingen en een tiental nieuwe volgers.

Op LinkedIn werden maandelijks 16 posts gepubliceerd op de pagina van Sociaal Brussel. Net als op Facebook werden in 2021 twee posts gesponsord om de animatievideo in het Frans en het Nederlands te promoten. De organische publicaties op zich zijn goed voor gemiddeld bijna 1.100 impressies per maand (weergaven van de publicatie wanneer die minstens 50% op het scherm staat of wanneer erop wordt geklikt). De engagement-rate (het aantal keren dat een gebruiker interactie had met een publicatie, met inbegrip van 'likes', 'retweets' en clicks op de link) bedraagt meer dan 100 interacties per maand, hoger dan Facebook en Twitter.

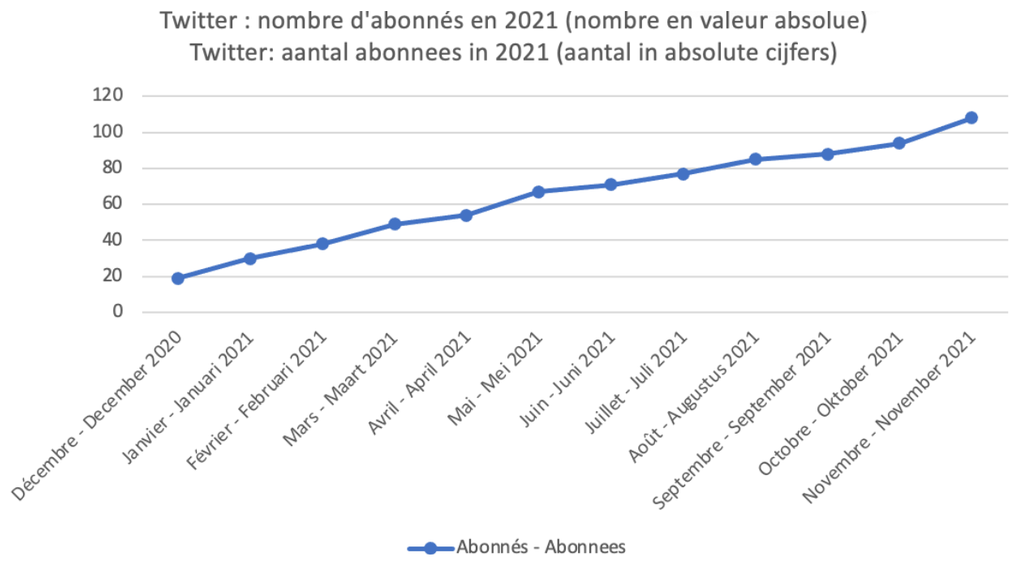


ONLINE COMMUNITY

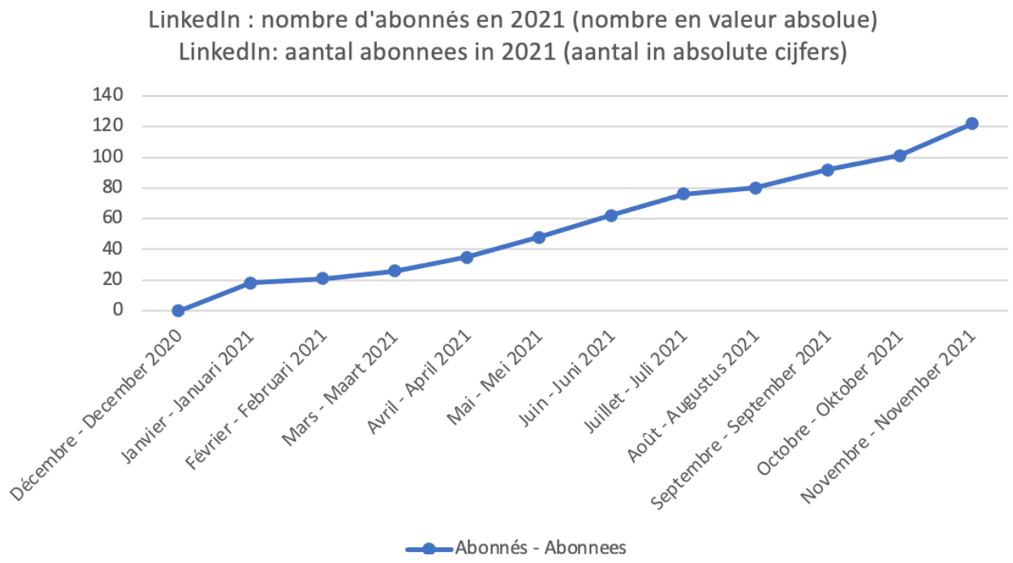
Bij de lancering van Sociaal Brussel op de social media (eind 2020), telde de Facebook-pagina niet minder dan 38 likes en 48 volgers. Op 1 december 2021 had diezelfde pagina 236 likes en 289 volgers. In de onderstaande grafiek zien we dat het aantal likes en volgers op twee tijdstippen toeneemt: in februari-maart, en in oktober-november 2021. In februari-maart kondigde Sociaal Brussel zijn lancering op de social media kanalen aan via de nieuwsbrief, wat meer verkeer genereerde naar de Facebookpagina. In oktober-november houdt de groei van de onlinecommunity verband met de reclamecampagnes op Facebook, om de animatievideo van Sociaal Brussel te promoten.



Net als op Facebook startte Sociaal Brussel midden december 2020 een pagina op Twitter. Op 1 december 2021 had de Twitter-pagina van Sociaal Brussel 108 volgers. In tegenstelling tot Facebook is het aantal abonnees meer geleidelijk toegenomen.



De LinkedIn-pagina kwam er in januari 2021, iets later dan op de andere social media kanalen. In een jaar tijd telt de pagina nu 122 volgers. Het aantal abonnees steeg vooral in de nazomer van 2021 en aan het eind van 2021, wat overeenstemt met de publicatie van vacatures op de LinkedIn-pagina.



SUCCES VAN NIET-GESPONSORDE BERICHTEN OP DE SOCIAL MEDIA

Op de social media scoorden sommige berichten logischerwijs beter dan andere. Dit is een overzicht van de 10 beste organische publicaties van 2021, per socialmediakanaal en volgens thema.

Algemene opmerking: in de meeste gevallen wordt dezelfde publicatie onder hetzelfde thema herhaald voor de verschillende social media kanalen. De best presterende publicatie voor de sector 'Hulp aan kansarmen' is bijvoorbeeld: 'Affichecampagne om de Openbare Computerruimtes in het Brussels Gewest te promoten' / 'Une campagne d'affichage pour promouvoir les Espaces Publics Numériques en Région bruxelloise'.

Wanneer dezelfde publicatie voor hetzelfde socialmediakanaal in het Frans en het Nederlands wordt gepubliceerd, wordt dit bovendien vermeld als "1 nieuwsbericht FR en NL".

Onder de 10 meest succesvolle publicaties op Facebook vinden we volgende thema's:

- COVID-19: 4 publicaties, d.w.z. 1 focus FR en NL over de 'COVID-19'-pagina van Sociaal Brussel en 2 nieuwsberichten (in totaal 1.579 personen bereikt);
- Fysieke gezondheid: 1 focus op de sector 'gezondheidspromotie' (1.143 mensen bereikt);
- Promotie van de activiteiten van Sociaal Brussel: 2 publicaties, namelijk 1 publicatie over de nieuwsbrief en 1 publicatie over een vacature (in totaal 947 personen bereikt);
- Personen met een handicap: 1 nieuwsbericht (820 mensen bereikt);
- Geestelijke gezondheid: 1 nieuwsbericht FR etnNL (in totaal 794 personen bereikt).

Op Twitter waren de populairste thema's:

- Huisvesting: 3 publicaties, waaronder 1 nieuwsbericht FR en NL et 1 focus op de huisvestingssector (in totaal 21.240 impressies);
- Promotie van de activiteiten van Sociaal Brussel: 2 publicaties, namelijk 1 publicatie over de nieuwsbrief et 1 publicatie over de video ter promotie van Sociaal Brussel in het Frans (in totaal 3.108 impressies);
- Hulp aan kansarmen: 3 nieuwsberichten, waarvan 1 nieuwsbericht FR en NL (in totaal 2.595 impressies);
- Verslavingen: 1 focus op verslavingencategorieën (1204 impressies);
- COVID-19: 1 nieuwsbericht (820 impressies).

En tot slot op LinkedIn:

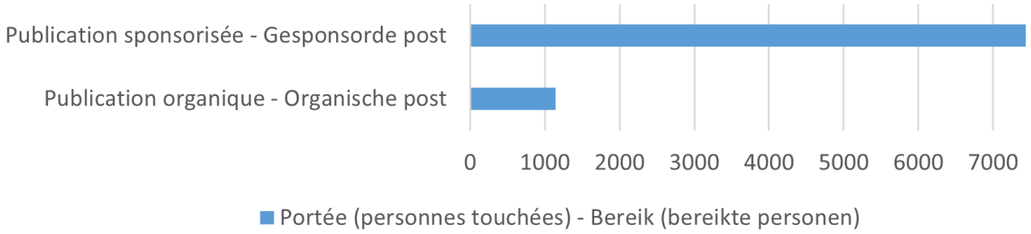
- Hulp aan kansarmen: 1 nieuwsbericht FR en NL (in totaal 1650 impressies);
- Huisvesting: 1 nieuwsbericht FR en NL (901 impressies in totaal):
- Personen met een handicap: 1 nieuwsbericht (640 impressies);
- Promotie van de activiteiten van Sociaal Brussel: 1 publicatie in de nieuwsbrief (438 impressies);
- Promotie van vzw CMDC-CDCS-activiteiten: 1 publicatie over de nieuwe werkgroep 'Territoria' van 'Care in the City' (362 vertoningen);
- Gezin: 1 nieuwsbericht (303 impressies);
- Kinderen en jongeren: 1 nieuwsbericht (299 impressies);
- Hulp aan thuislozen: 1 nieuwsbericht (235 impressies).

VERGELIJKING TUSSEN BETAALDE EN ONBETAALDE PUBLICATIES

Adverteren op sociale netwerken heeft vele voordelen, waaronder het bereiken van een groter aantal gebruikers. Op Facebook helpen reclamecampagnes de daling van het bereik ('reach': het totale aantal mensen dat de post heeft gezien) van organische posts tegen te gaan. Bij het publiceren van content zonder reclame op Facebook, ziet minder dan 10% van ons publiek onze post in hun newsfeed.

De grafiek hieronder toont de best presterende organische publicatie (zie hierboven) en de best presterende gesponsorde publicatie van 2021. Terwijl de organische publicatie slechts iets meer dan 1.000 mensen bereikt, slaagt de gesponsorde publicatie erin om bijna 8x meer mensen te bereiken.

Facebook : différence de portée entre une publication organique et sponsorisée (nombre en valeur absolue)
Facebook: verschil in bereik tussen een organische en een gesponsorde post (aantal in absolute cijfers)



1.8.4 BEZOEKEN AAN DE NIEUWSPAGINA VAN DE WEBSITE

Hoewel het percentage bekeken pagina's laag is (totaal aantal geraadpleegde pagina's), staat de nieuwspagina op de 13de plaats van de meer dan 8.000 pagina's van de website van Sociaal Brussel, die in de loop van het jaar 2021 het meest werden geraadpleegd.

Door het gebrek aan unieke links voor nieuwsberichten tijdens de ontwikkeling van de website van Sociaal Brussel, is het vrij logisch dat deze pagina een laag bezoekerspercentage heeft. Toch is het optimaliseren van de ergonomie van de website, en vooral van de nieuwspagina, een belangrijk aandachtspunt voor het komende jaar 2022.

Page	Pages vues
	437 995 % du total: 100,00 % (437 995)
1. /	21 047 (4,81 %)
2. /organisation/17099	6 665 (1,52 %)
3. /category/7	4 884 (1,12 %)
4. /category/453	4 682 (1,07 %)
5. /organisation/339	4 200 (0,96 %)
6. /organisation/17592	4 092 (0,93 %)
7. /organisation/14938	3 921 (0,90 %)
8. /organisation/1411	3 500 (0,80 %)
9. /organisation/13130	2 537 (0,58 %)
10. /organisation/17623	2 465 (0,56 %)
11. /organisation/17591	2 086 (0,48 %)
12. /organisation/13214	2 022 (0,46 %)
13. /page/news	1 974 (0,45 %)

Bekeken pagina's in Google Analytics

DIMENSIE	2021
Gebruikers[1]	40.273
Zoektermen[2]	4321
Interacties[3]	1295
Doorklikken naar de website[4]	677

Bron: Google My Business-gegevens voor het jaar 2021

1.8.5 HET SUCCES VAN SOCIAAL BRUSSEL OP GOOGLE MY BUSINESS

Hiernaast vindt u enkele kerncijfers die de groeiende zichtbaarheid van Sociaal Brussel in de Google-resultaten aantonen aan de hand van de beschikbare cijfers in de geautomatiseerde Google Mijn Bedrijf-rapporten voor het jaar 2021 (juli tot december).

1.8.6 DEMO'S OP MAAT

In 2021 werden 17 groepsdemo's van Sociaal Brussel op maat georganiseerd, hoofdzakelijk voor de Lokale Sociale Gezondheidscontracten (LSGC), leden van de sociale coördinaties van OCMW's en de Federatie van de Maatschappelijke Diensten.

1 Gebruikers: dit is het aantal gebruikers dat de fiche van Sociaal Brussel op Google Mijn Bedrijf raadpleegde.
2 Zoektermen: dit zijn de zoektermen die leidden tot het weergeven van de fiche van Sociaal Brussel in de Google-resultaten.
3 Interacties: dit is het aantal interacties (oproepen, berichten, routeverzoeken en andere acties) met de fiche van Sociaal Brussel op Google My Business.
4 Doorklikken naar de website: dit is het aantal clicks naar de website vanaf de fiche van Sociaal Brussel in de Google-resultaten.

DEEL 2

2. BRUDOC

2.1 INLEIDING

Brudoc is een documentatiedienst die online een tweetalige catalogus aanbiedt met betrekking tot de Brusselse welzijns- en gezondheidssector, bestemd voor (toekomstige) professionals in het sociale werkveld. De documentatie is op papier en/of online beschikbaar. Brudoc verspreidt digitale documenten en bij de vzw kan men enkele duizenden documenten (boeken, dossiers en artikels uit gespecialiseerde tijdschriften, rapporten, verslagen van symposia, jaarverslagen, memoranda, ...) raadplegen met betrekking tot kinderopvang, gezinsbijstand, jeugd, senioren, personen met een handicap, bestrijding van armoede en discriminatie, volksgezondheid, geestelijke gezondheid, huisvesting, sociale bijstand, socio-professionele inschakeling, werkgelegenheid en opleiding, thuiszorg, enz.

2.1.1 HR-MANAGEMENT

2021 was een moeilijk jaar, in die zin dat Brudoc een personeeltekort kende. Dit was gedeeltelijk voorzien: we wisten dat het afdelingshoofd 3 tot 4 maanden afwezig zou zijn omwille van een bijscholing, waardoor ze maar half zoveel tijd aan Brudoc kon besteden. Een onvoorziene gebeurtenis maakte de situatie nog veel erger: rond maart moesten we het drie weken zonder management doen, na het ontslag van haar vervangster. Daarna hervatte het vertrouwde afdelingshoofd deeltijds haar werk.

De aanwerving van een nieuwe vervanger vond pas op 2 november plaats. Elhadj Bah neemt de deeltijdse vervanging over. Hij heeft een bachelordiploma in Marketing en een masterdiploma in Strategisch Informatiemanagement.
Het werk van Brudoc had sterk te lijden onder deze gebeurtenissen.

2.1.2 IMPACT VAN TELEWERK

Het telewerken leidde tot een bevriezing van de boekbestellingen sinds het begin van de lockdown.

2.2 RELATIES

Wij behandelden 51 aanvragen, waarvan twee derde (29) met betrekking tot documentatie, gevolgd door aanvragen voor stages en jobs (14). Wij antwoordden hoofdzakelijk per e-mail.

De helft van de lezers waren maatschappelijk werkers. Het merendeel (80%) van de aanvragen gebeurt in het Frans en neemt weinig van onze tijd in beslag. Dit jaar besteedden we alles samen ongeveer 10 werkdagen aan het beantwoorden van aanvragen.

9. Type de demande. Type aanvraag

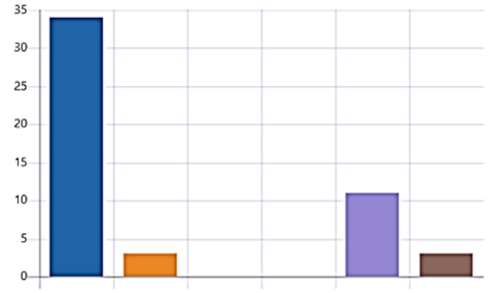
Plus de détails | Insights

Documentation - Documentatie	29
Conseils & Expertise - Advies ...	4
Demande de stage ou d'emploi	14
Autre	4

8. Mode de communication des informations. Wijze waarop de info wordt meegedeeld

Plus de détails

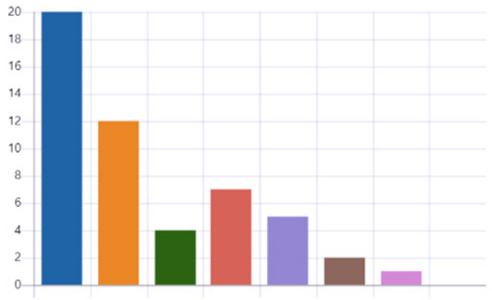
Email	34
Telephone - Telefoon	3
Envoi postal - Post	0
A l'extérieur - Buiten	0
Sur place - Ter plaatste	11
Indéterminé	3



3. **Durée du travail / Benutte tijd**

Plus de détails

Max 15 min	20
Environ 30 min ongeveer	12
Environ 60 min ongeveer	4
Environ 120 min ongeveer	7
3h ou plus - 3 uur of meer	5
Environ 1 jour - 1 dag ongeveer	2
Plus d'un jour - Meer dan een ...	1
Autre	0



4. **Langue du demandeur. Taal van de gebruiker**

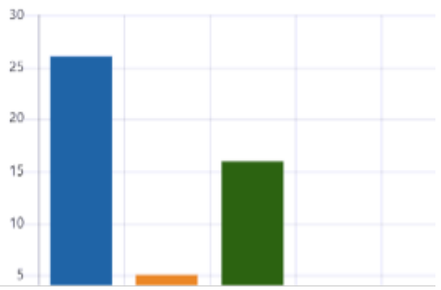
Informations sur le demandeur.

Informatie over de gebruiker.

Plus de détails

FR	42
NL	10
Autre	1

Professionne(e)l	26
Autorité publique / Publiek ov...	5
Etudiant / Student	16
Particulier	2
Indéterminé / Onbepaald	2
Autre	0



2.3 PLATFORM

De vertalingen van de infopagina's en de RGPD-verklaring staan online.

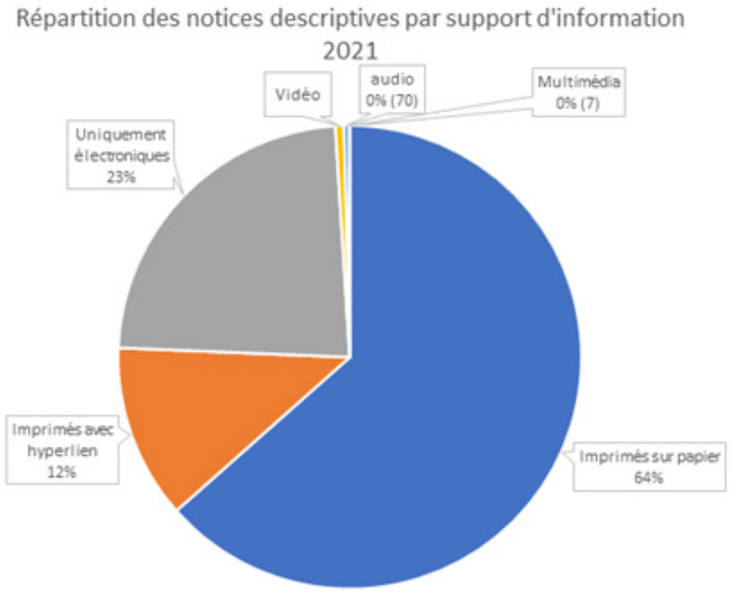
De brand van de OVH-servers zorgde ervoor dat de site enkele dagen onbereikbaar was. Momenteel wordt de Brudoc-website gehost door een Tipos Consulting cloud.

2.4 GEGEVENS

Op 15 december 2021 waren 19.601 bibliografische records verzameld, waaronder:

- 14.822 beschrijvende documentrecords;
- 6963 electronische documenten online toegankelijk via Brudoc;
- 195 beschrijvingen van videodocumentaires, audiodocumentaires of podcasts of andere multimedia-documenten.

We verwijderden 641 records, omdat de volledige tekst niet langer beschikbaar is.



2.5 COMMUNICATIE EN PROMOTIE

Bij gebrek aan medewerkers werd er weinig geïnvesteerd in communicatie en promotie.

Brudoc | Facebook
In november werd de verwarring tussen het profiel (Brudoc CMDC-CDCS) en de Facebook-pagina opgehelderd.

De pagina kreeg 20 'likes'. 109 mensen bekeken of lazen inhoud. Er waren 5 posts.

Het profiel genereerde 10 (re)posts en telt 57 volgers. Vandaag is het een verborgen profiel.

Brudoc.CMDC-CDCS (@BrudocC) / Twitter
We hebben 82 followers en 223 following. We verstuurden 4 tweets. Dit zijn nog enkele cijfers:

- 2071 tweet-impressies;
- 365 bezoeken aan ons profiel;
- 23 nieuwe volgers;
- 6 vermeldingen.

Brudoc CMDC-CDCS – YouTube
De video Wat Brudoc voor u kan betekenen heeft 195 views en 11 abonnees. Deze video is te bekijken via Youtube.

Brudoc CMDC-CDCS (framasphere.org)
Het alternatieve socialmediaplatform Framasphere.org werd op 7 oktober 2021 afgesloten. Door personeelsgebrek was het niet mogelijk de gegevens naar de opvolger (diaspora-fr) te exporteren.

DEEL 3

3. HOSPICHILD

3.1 INLEIDING EN OPDRACHTEN

Hospichild reikt via zijn website informatie en tools aan over kinderen die gehospitaliseerd, ziek en/of gehandicapt zijn in het Brussels Gewest. De belangrijkste doelstellingen zijn enerzijds het verlichten van de beproeving van de ouders dankzij de verstrekte informatie en de antwoorden op hun vragen en verzoeken, en anderzijds het verenigen van de professionals uit de pediatrische sector via een virtuele ruimte waar ze met elkaar kunnen communiceren, hun nieuws bekend maken en tools vinden.

3.2 REEDS 15 JAAR

Ter herinnering: Hospichild werd in 2007 ingehuldigd in aanwezigheid van de bevoegde ministers voor volksgezondheid van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) in Brussel: Benoît Cerexhe en Guy Vanhengel. Het staat nu onder toezicht van de huidige GGC-ministers van Volksgezondheid: Alain Maron en Elke Van den Brandt.

Maar het verhaal begon veel eerder. In 2003 keurde de voltallige vergadering van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie unaniem een ontwerpresolutie goed, die destijds was ingediend door Françoise Bertieaux, Joëlle Riguelle, Paul Galand, Michel Moock, Brigitte Grouwels en Serge de Patoul. De resolutie beval een reeks acties om gestalte te geven aan de algemene beginselen van het "Handvest voor kinderen in ziekenhuizen", waaronder het verwelkomen van de families van zieke kinderen op de pediatrische afdelingen om hen te informeren en een goede communicatie tussen artsen en ouders in stand te houden.

Een van de gevraagde maatregelen in de resolutie was een besluit nemen over de wijze waarop ouders van zieke kinderen adequaat kunnen worden geïnformeerd. Als oplossing werd gekozen voor het opzetten van een website met alle informatie over de ziekenhuisopname van een kind in Brussel. Vzw CMDC-CDCS werd hiermee belast en doopte de website Hospichild. Het project is gebaseerd op de studie 'L'enfant malade - Étude multisectorielle sur la prise en charge globale des enfants gravement malades' van de 'École de Santé Publique van de ULB', onder auspiciën van de Prs. P.C. Humblet en R. Lagasse, ondersteund door een onderzoeksteam bestaande uit C. Bazelmans, M. Desmet, A-F. Dusart, A. Leveque, J. Mottint, A. Nasielski, M-E. Schuermans, C. Senterre en C. Willame.

In april 2006 werd Emmanuelle Van Besien als projectcoördinator aangeworven via een nieuwe overeenkomst met de ministers van Volksgezondheid. Sinds 2018 wordt ze bijgestaan door Sofia Douieb, die als journaliste afstudeerde aan de ULB.

Samen sturen ze het redactionele beleid van de site aan, werken ze de verschillende rubrieken bij, schrijven ze nieuwsartikels, verzamelen ze nieuws uit het netwerk via interviews of door naar conferenties te gaan, beheren ze de social media kanalen, versturen ze een maandelijkse nieuwsbrief, controleren ze de geldigheid van de barema's en de juridische informatie in samenwerking met de sociale diensten van de ziekenfondsen... Zij beantwoorden ook vragen die op de website binnenkomen via het aanvraagformulier, e-mails, telefoontjes en brieven van bezoekers van de website, ouders, particulieren, professionals, onderzoekers, enz.

Zij coördineren ook de technische en grafische werkzaamheden van externe dienstverleners, zoals het onderhoud en de technische ontwikkeling van de website. Zij houden toezicht op het werk van de stagiairs, zijn verantwoordelijk voor de organisatie van colloquia of evenementen voor het Hospichild-netwerk en schrijven de jaarverslagen.

3.3 DE MISSIE EN VISIE VAN HOSPICHILD

Volgens het ministerieel besluit van 24 juli 2016 zijn de opdrachten van Hospichild als volgt:

Hospichild stelt alles in het werk om deze missies te vervullen en is van plan dit te blijven doen voor zover de middelen en het personeelsbestand dit toelaten. Als bemiddelaar tussen verenigingen, mutualiteiten, ziekenhuizen, kinderartsen en ouders die geconfronteerd worden met de ziekte, beperking of hospitalisatie van een kind, wil Hospichild ervoor zorgen dat al deze actoren het welzijn, de maatschappelijke integratie of zelfs de genezing van het kind bevorderen.

Kinderen die in het ziekenhuis zijn opgenomen, ernstig ziek en/of gehandicapt zijn, moet erop vooruit kunnen gaan dankzij de empowerment van hun ouders en hun naasten en de holistische en professionele zorg op mensenmaat, met het oog op een zo volledig mogelijke maatschappelijke integratie.

3.4 RELATIES

Hospichild onderhoudt tal van contacten met de buitenwereld: vertrouwensrelaties met structurele partners, die al vele jaren aan onze zijde staan, en met de professionals in de sector. Wij proberen ook een antwoord te bieden op de vragen van ouders en studenten die ons regelmatig bellen voor hulp.

3.4.1 STRUCTURELE PARTNERS

BORN IN BRUSSELS

Het nieuwe CMDC-CDCS-project Born in Brussels wordt door dezelfde mensen als Hospichild beheerd, en zal naar verwachting in april 2022 volledig uitgerold worden. Er werden veel samenwerkingsverbanden tot stand gebracht tussen beide platforms, met name voor het delen van specifieke content over ernstig zieke en/of gehandicapte kinderen. De verworven expertise tijdens de laatste upgrade van de Hospichild-website, vereenvoudigde het opzetten van de nieuwe Born in Brussels-website. Ter herinnering: het wordt een website die professionals en (toekomstige) ouders informeert vanaf het moment van de kinderwens tot de leeftijd van twee en een half jaar.

WERKGROEP INFOR-MÊLE

Deze werkgroep, die in 2011 werd opgericht, heeft tot doel zoveel mogelijk mensen te laten kennismaken met de communicatietools van professionals uit de pediatrie. Zowel de professionals als het grote publiek krijgen uitleg van de auteurs van verschillende soorten tools: brochures, dvd, cd, affiches, games en spelletjes, mappen, notitieboekjes, enz. Het gaat vooral om tools met betrekking tot het onthaal van patiënten in ziekenhuizen, de voorbereiding op hun opname, de kennismaking met een afdeling, de behandeling van een ziekte, het opvolgen van de behandeling, de voorbereiding op medische beeldvormingstests, het nemen van bloedmonsters, lumbaalpuncties, chirurgische ingrepen, inzicht in de werking van virussen, tabakspreventie, hygiënische maatregelen in ziekenhuizen, enz.

Leden en alle geïnteresseerden kunnen zich abonneren op de specifieke nieuwsbrief 'Hospichild catalogus', die wordt verzonden door de dienst Brudoc.be (een andere dienst van vzw CMDC-CDCS). Deze laatste vult de voorraad van deze catalogus aan in functie van de pediatrische actualiteit.
In 2021 vond een gesprek plaats tussen Brudoc en Hospichild om de virtuele bibliotheek nieuw leven in te blazen, door de 'focus'-artikelen die één keer per maand worden geschreven opnieuw in te voeren.

FRANSTALIG NETWERK VOOR PEDIATRISCHE PALLIATIEVE ZORG (RFSPP)

Het Franstalige netwerk voor pediatrische palliatieve zorg bestaat uit gezondheidswerkers en opleiders, die al vele jaren met kinderen werken rond palliatieve zorg en ondersteuning, en die zich ertoe verbinden de humanistische waarden te respecteren. Het wil de inspanningen, knowhow en ervaringen van de leden uit Franstalige landen bundelen (Frankrijk, Canada, Zwitserland, België, Kameroen). De RFSPP heeft een website met klinische, wetenschappelijke, psychologische en praktische informatie voor ouders en professionals die te maken hebben met pediatrische palliatieve zorg.

Hospichild kreeg vanwege de Belgische leden, artsen en verpleegkundigen van het netwerk, de opdracht om op te treden als 'referent gezinnen', de informatie i.v.m. België te updaten en mee na te denken over het ontwikkelen de website van het Netwerk.

Het Hospichild-team kon zijn webexpertise delen met het RFSPP door de content en de navigatie van de website www.pediatriepalliative.org te reorganiseren.

In de loop van 2021 werkte het Hospichild-team samen met de leden van het netwerk aan het bijwerken van de pagina's, gewijd aan het congres dat in oktober 2020 in Yaoundé had moeten plaatsvinden, maar uiteindelijk werd uitgesteld tot oktober 2021. Het Hospichild-team stond in voor de verschillende aanpassingen op de website van het minicongres en de regelmatige verzending van de nieuwsbrieven. Wij publiceerden ook nieuws over de pediatrische palliatieve zorg op hun website, en verwezen de bezoekers van de RFSPP-website voor bepaalde thema's door naar Hospichild.

DEELNAME AAN DE ALGEMENE VERGADERING VAN VILLA INDIGO VZW

Hospichild was betrokken bij alle fases die leidden tot het ontstaan van het Huis van respijtzorg voor ouders van ernstig zieke kinderen in het Brussels Gewest en vooral bij het ontwikkelen van de eerste website www.maisonderepit.be, nu www.villaindigo.be

Emmanuelle Van Besien, de coördinatrice van Hospichild, is lid van de algemene vergadering van de vzw Huis voor Respijtzorg – Villa Indigo en vertegenwoordigt vzw CMDC-CDCS.

DEELNAME AAN DE ALGEMENE VERGADERING VAN HET CENTRE D'EXPERTISE ET DE RESSOURCES À L'ENFANCE ASBL (CERE)

Solveig Pahud, tot eind 2020 directrice van vzw CMDC-CDCS, was lid van de algemene vergadering van vzw CERE en droeg haar zetel over aan Emmanuelle Van Besien, coördinator van Hospichild. Voorts bestaan er sinds 2014 partnerschappen met vzw CERE en Hospichild. Annick Faniel, directrice van vzw CERE, nam deel aan de eerste Born in Brussels-werkgroep.

3.4.2 AANVRAGEN EN ONTMOETINGEN MET DE SECTOR

Wij ontvingen een groot aantal aanvragen van professionals, studenten en particulieren in 2021. Het aantal aanvragen ligt echter iets lager dan in 2020. Gemiddeld kwamen er één tot twee verzoeken per dag binnen in onze mailboxen info@hospichild.be, sdouieb@hospichild.be en evanbesien@hospichild.be, of via onze Facebook-pagina. Voor het volledige afgelopen jaar komt dit neer op ongeveer 350 ontvangen vragen of suggesties.

SAMENWERKING MET PROFESSIONALS IN DE PEDIATRISCHE SECTOR

Aanvragen van pediatrische professionals zijn er in alle soorten. Het kan gaan van een eenvoudig verzoek om een evenement aan onze agenda toe te voegen, tot een verzoek om een vergadering of een interview voor een meer diepgaand artikel (of gewoon om elkaar te leren kennen), tot een veel technischer verzoek om onze expertise te vragen of een beroep te doen op ons uitgebreide netwerk van actoren uit het werkveld.

In 2021 ontvingen wij ongeveer 150 verzoeken van professionals. Sommige daarvan werden naar onze professionele mailboxen gestuurd, andere bereikten ons per telefoon of via de algemene mailbox: info@hospichild.be. Een groot deel van deze aanvragen betreft het toevoegen van een evenement aan onze agenda.

Verzoeken voor een meer diepgaand 'focus'artikel over een organisatie of initiatief, kunnen zowel door professionals als door ons worden ingediend. Dergelijke artikelen verhogen aanzienlijk onze zichtbaarheid binnen de sector, en ook die van de vermelde professionals. Een focus levert meestal veel views op, want de lezers willen originele content en dankzij de ontmoetingen en interviews is dit precies wat wij hen bieden. Bovendien kunnen zo de andere delen van de site regelmatig worden bijgewerkt. De rubrieken 'Pediatrische colloquia' en 'Opleiding' worden dan ook regelmatig geüpdatet.

Voor het schrijven van onze focus-artikelen of het updaten van bepaalde onderdelen van onze website, werken wij minstens één keer per maand samen met verschillende professionals uit de sector. In 2021: Mutualités Libres, Cité Sérine, Ligue des Familles, Le Pont des Arts, vzw École Escale, vzw Klassecontact, RaDiOrg, vzw Ensemble pas à pas, collectif " CAA - ma voix - mes droits ", vzw Exploits Sportifs, Docteurs Zinzins, vzw Aidants Proches, FratriHa, vzw Les Câlineurs de bébés, Fédération Bruxelloise des Soins Palliatifs...

Hieronder volgt een greep uit de nieuwsartikelen die naar aanleiding van deze contacten en ontmoetingen werden gepubliceerd (en vertaald):

- "Ik was 20 in 2020", verslag van het symposium van de Onafhankelijke Ziekenfondsen;
- Reportage in Cité Sérine: therapeutische accommodatie "Middle Care";
- "Le cirque du vent": een boek van de Pont des Arts om de verbeelding van gehospitaliseerde kinderen te openen;
- Buitengewoon onderwijs type 5 (het ziekenhuisonderwijs): een update is nodig!;
- Sensibiliseringsmaand voor kinderkanker: een stand van zaken in België;
- Gehandicapten: een nieuw collectief maakt mensen bewust van alternatieve en augmentatieve communicatie (AAC);
- Focus op mantelzorgers, deze lichtstrijders die onlangs uit de schaduw zijn gekomen;
- Babyknuffelaars' klaar om hun activiteiten te hervatten en uit te breiden;
- "Elle est super ta sœur": wanneer broers en zussen en handicaps het podium opgaan;
- Pediatrische zeldzame ziekten: hoe is de strijd georganiseerd in Brussel?;
- Tijdens de crisis staan de buitenschoolse activiteiten van ernstig zieke kinderen op een laag pitje;
- Zelfs van op afstand bleven de 'Docteurs Zinzins' onophoudelijk hun unieke bezoekjes brengen aan kinderen in het ziekenhuis;
- De kijk van experts op pediatrische palliatieve zorg in België en de wereld.

Soms worden bijeenkomsten georganiseerd om kennis te maken, omdat de professionals meer willen vernemen over Hospichild en de expertise die wij hun in de nabije toekomst kunnen bieden. Wij zijn altijd blij met dergelijke gesprekken, omdat zij ons netwerk van professionals nog vergroten.

Dit zijn een enkele van die samenwerkingen:

- Dec 2021: een virtuele Hospichild-stand op de 'Speednetworking' georganiseerd door Norwest (netwerk geestelijke gezondheidszorg);
- Dec 2021: bijeenkomst met de 'Ligue des Familles' om Hospichild (en BIB) voor te stellen en later eventueel samen te werken;
- Nov 2021: deelname aan de Edelweiss-wedstrijd van RaDiOrg - Hospichild werd genomineerd voor zijn artikel over zeldzame pediatrische ziekten;
- Okt 2021: uitnodiging om lid te worden van de medezeggenschapsraad van de vereniging Ecole Escale;
- Juli 2021: Wet erkenning mantelzorgers - deelname aan het onlinedebat;
- Juni 2021: jury voor een eindwerk van het ISFSC over het onderwijs van gehospitaliseerde kinderen;
- Mei 2021: voorstelling van Hospichild voor Sacopar;
- Mei 2021: samenwerking met Stéphanie Amelii (kinderverpleegkundige) voor de oprichting van een crèche voor kinderen met ernstige eetstoornissen;
- April 2021: delen van informatie (via zoom) over de broers en zussen van het zieke/gehandicapte kind met twee leerling-verpleegkundigen;
- Feb 2021: bijdrage aan de voortgang van een onderzoeksproject (Onderzoekscentrum voor Gezinsstudies) over de rol van grootouders bij de zorg voor broers en zussen van zieke/gehandicapte/gehospitaliseerde kinderen;
- Dec 2020: interview met Hospichild in 'La Ligue des Parents' nr. 23 - expertise over het beheer van de ziektekosten voor ouders die geconfronteerd worden met de ziekenhuisopname van een kind.

Naast dit soort aanvragen (om een evenement aan onze kalender toe te voegen, een artikel te schrijven, elkaar te leren kennen of samen te werken), vragen pediatrische professionals soms om hulp bij specifieke gevallen met een jonge patiënt of bij een complexe situatie. Een kinderverpleegster begreep bijvoorbeeld de nuances van de wet inzake levenloos geboren kinderen niet goed. Wij stelden haar in contact met de advocaten van Helder Recht. Een Centrum voor leerlingenbegeleiding van een school merkte dan weer agressief gedrag op bij een jong kind met een visuele beperking. Zij wilde weten of er structuren bestaan waar het terechtkon, al was het maar om de ouders een beetje respijt te geven. Wij gaven haar een reeks namen van structuren en stuurden de e-mail door naar enkele leden van het Hospichild-netwerk. Ten slotte was er een onderwijzeres die zich zorgen maakte over het pesten van een van haar leerlingen, die een brandwonde aan het hoofd had. Wij brachten haar onmiddellijk in contact met vzw Pinocchio, die beschikt over een team van psychologen die speciaal in deze problematiek zijn opgeleid.

AANVRAGEN VAN STUDENTEN, TOEKOMSTIGE PROFESSIONALS

Aanvragen van studenten worden hoofdzakelijk naar het e-mailadres info@hospichild.be gestuurd via het contactformulier op de website. In 2021 namen iets minder dan honderd studenten contact met ons op.
Zij wensen ofwel stage te lopen bij Hospichild, wat momenteel niet mogelijk is, ofwel documentatie of informatie te ontvangen over een bepaald studieonderwerp.

AANVRAGEN VAN PARTICULIEREN

Deze aanvragen, bijna 100, zijn zeer gevarieerd. Zij zijn afkomstig van ouders of familieleden van een ernstig ziek kind, of van mensen die een of ander artikel lazen en meer informatie over het onderwerp wensen. Sommigen vragen ons ook hoe ze als vrijwilliger kunnen werken met zieke kinderen.
In dergelijke gevallen verwijzen wij hen door naar de betreffende rubrieken van onze website. Wanneer dit niet mogelijk is, proberen wij hen door te verwijzen naar andere relevante instanties.

Voorbeelden van contacten met ouders of individuen:

- "Ik ben lid van de vereniging Fifty One Waterloo Argenteuil, we zijn op zoek naar nieuwe plaatsen of projecten om kinderen te helpen. Kunnen we contact opnemen?";
- "Ik heb een ziek kind dat veel fysiotherapeutische apparatuur nodig heeft, maar onze woonruimte en de lift in het gebouw zijn te klein. Wij hebben maar twee kamers en mijn vraag is: heb ik recht op aangepaste sociale huisvesting in het Brussels Gewest?";
- "Mijn dochter is ziek na een val, ik zou graag willen weten of het mogelijk is om hulp te krijgen om haar van huis naar school te brengen?";
- "Weet u waar ik wat babybreiwerk kan afgeven die door een groep moeders zijn gemaakt?";
- "Ik heb 2 kinderen met een zeldzame ziekte genaamd fenylketonurie, ik wil weten welke rechten ik heb als vader van deze kinderen met speciale behoeften voor voeding en zorg.";
- "Een vriendin heeft een 20-jarig autistisch kind. De laatste tijd gedraagt haar kind zich bijvoorbeeld als iemand die doet alsof hij een winkel berooft en dan op de grond gaat liggen. Heeft u een adres van een psycholoog, psychiater, neuroloog in Brussel, om haar zoon te helpen zich meer volgens de norm te gedragen?";
- "Ik ben voogd van Mena (niet-begeleide minderjarige vreemdelingen) en ik volg een jongen van 12 jaar met psychische en psycho-affectieve problemen. Zijn pleegmoeder is momenteel uitgeput. We zijn op zoek naar iemand om in te springen, zodat ze een beetje kan herademen tijdens de feestdagen.";
- "Hallo, ik neem contact met u op omdat de gezondheid van mijn dochter niet meer zo goed is, het einde begint in zicht te komen. Ik wilde weten hoe het zit met de ziekenhuisrekeningen nadat ze naar een betere plek is gegaan... Moet ik in dat geval nog alles betalen, of valt dit in het water, moet ik iemand zien over dit alles?";
- enz.

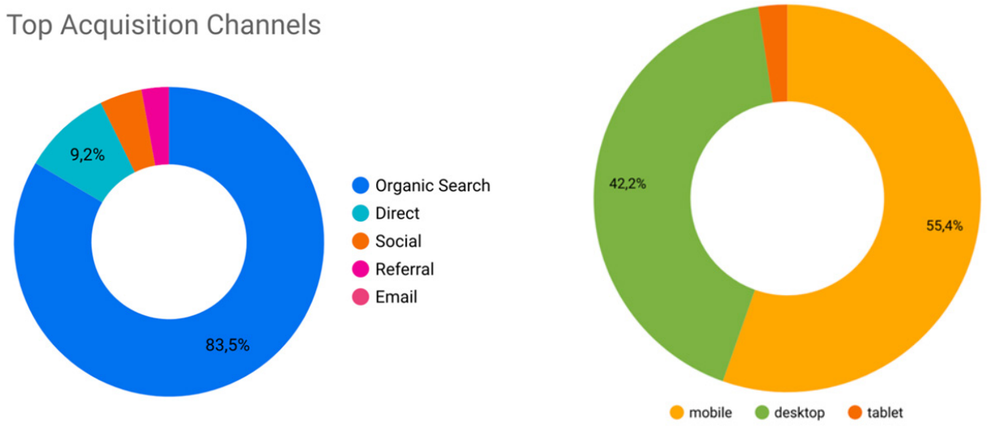
3.5 PLATFORM

In dit hoofdstuk worden de meer technische aspecten van het onderhoud van de Hospichild-website besproken, evenals de nieuwe items of rubrieken die in 2021 zullen verschijnen.

3.5.1 SEO-OPTIMALISERING

In mei 2020 vond een operatie plaats om de website te verbeteren en te onderhouden met de hulp van het bedrijf Clef2Web. Het idee was om het verkeer op de Hospichild.be website te optimaliseren volgens de SEO-parameters van geïntegreerde software (Yost) met WordPress. Met behulp van analytische bestanden (Excell-tabellen) op maat van de website Hospichild.be, verkregen wij een lijst van de te verbeteren parameters, en ook een powerpointpresentatie met het stappenplan. De ingrepen werden concreet beschreven en toegelicht om in de maanden daarna een tastbaar resultaat te verkrijgen via Google Analytics.

In 2021 plukken we nog steeds de vruchten van deze aanpak. We zien dat bijna 84% van de ongeveer 155.000 jaarlijkse bezoekers op onze site terechtkomt via een zoekmachine (Organic Search), en in mindere mate door de naam van de website rechtstreeks in de browser te typen. Ook de social media spelen een vrij belangrijke rol in het aantal bezoekers van Hospichild.be.
Een interessant SEO-weetje is dat internetgebruikers bijna evenveel op een pc als op een smartphone surfen. En dat is goed, want wij zorgden voor een intuïtieve en gemakkelijk toegankelijke website via elke device.



	Device	Users	New Users
1.	mobile	38 620	38 895
2.	desktop	29 407	29 384
3.	tablet	1 683	1 675

3.5.2 PARTNERZIEKENFONDSEN EN MATERNITEITEN

De samenwerking met de partnerziekenfondsen verloopt positief. Alle Franstalige pediatrische en perinatale fiches staan online op de Hospichild-website.
De interface van de homepage moet nog worden verbeterd door onze webontwikkelaar. Er moeten ook nog vertalingen gebeuren en de fiches die alleen in het Nederlands beschikbaar zijn, moeten nog worden geschreven.
Vorig jaar werden de fiches van de partnerziekenhuizen uitgebreid met een pagina 'materniteit' (voor wie er een heeft). Dit vormt een logische aanvulling bij de pagina's van de neonatale en pediatrische diensten. De bezoekers krijgen dus volledige informatie over 'het kind', vanaf de allereerste geboortedag.

Verschillende materniteiten moeten nog in het Nederlands worden vertaald.

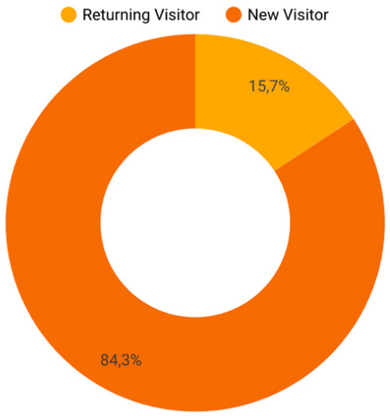
3.6 GEGEVENS: CONTENT VAN DE HOSPICHILD-WEBSITE

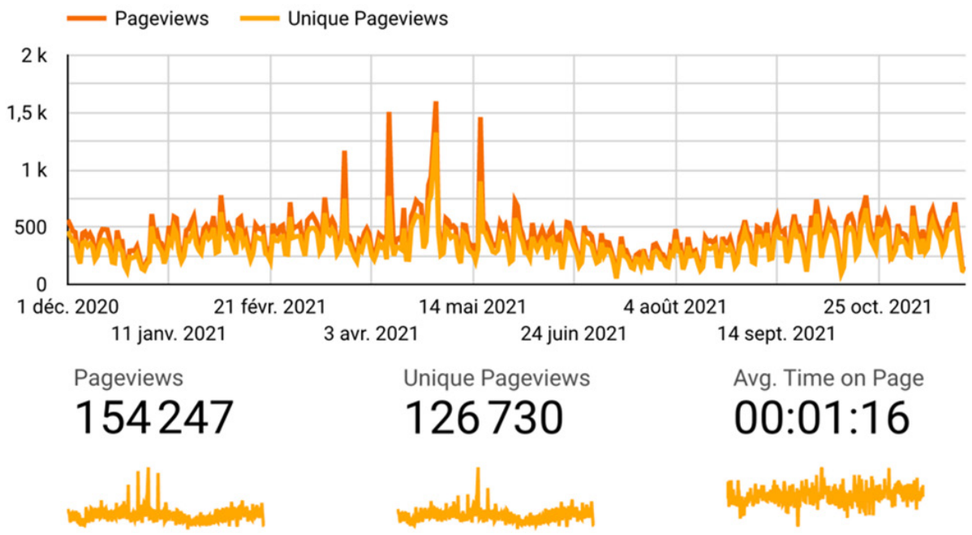
De content omvat alle pagina's en artikelen op de Hospichild-website. In 2021 kwamen er, net als in 2020, heel veel informatie over en hulpmiddelen rond de gezondheid van kinderen in betrekking tot de wereldwijde pandemie. Dat weerhield ons er evenwel niet van om ook meer algemene informatie uit te werken in verband met de ernstige ziekte, handicap of hospitalisatie van kinderen in het Brussels Gewest.

3.6.1 HOSPICHILD WEBSITEBEZOEKEN (CIJFERS VAN GOOGLE ANALYTICS)

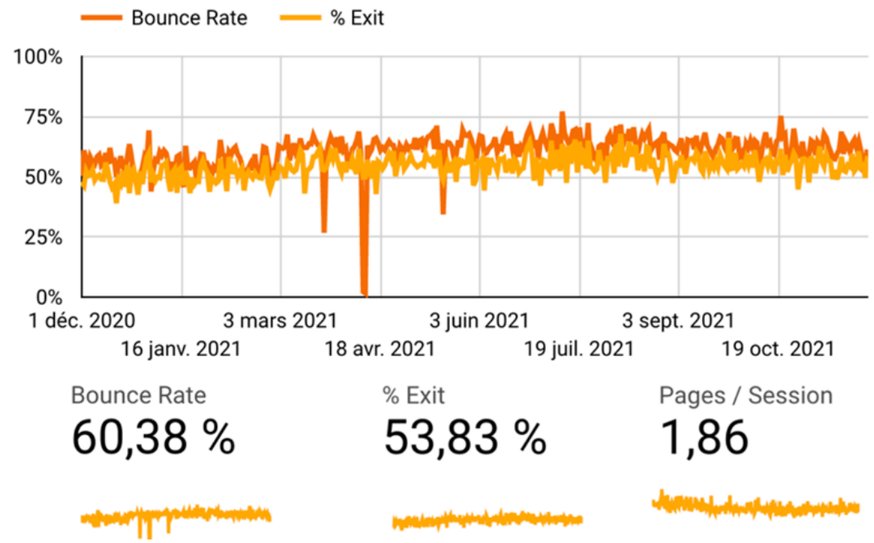
Van december 2020 tot december 2021 noteerde de Hospichild-website:

- 154.300 bekeken pagina's (het totale aantal bekeken pagina's - herhaalde bezoeken van een gebruiker aan dezelfde pagina worden meegerekend). Internetgebruikers blijven gemiddeld 1 minuut 16 seconden op elke geraadpleegde pagina;
- 83.000 sessies (een sessie is de tijdspanne waarin een gebruiker de website raadpleegt), waarvan 70.000 nieuwe bezoekers (84,3%) en 13.000 bezoekers die de site al eerder bezochten (15,7%).

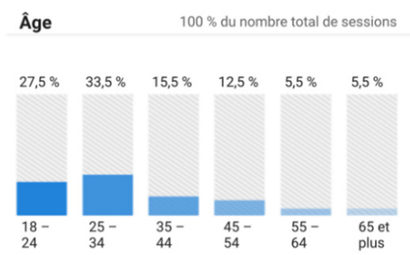


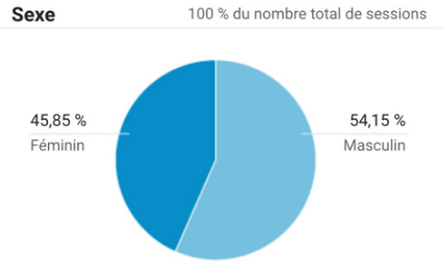


- 60,38% bounce rate en 58,83% exit rate. Het bouncepercentage geeft het aantal sessies weer, waarbij één pagina van de site werd geraadpleegd en waarbij geen interactie werd geregistreerd. De exits zijn de gebruikers die een pagina of een reeks pagina's meteen verlaten. De bouce rate is vrij goed, want bijna 40% van de gebruikers surft verder op onze website nadat ze de homepage bezochten. 42% surft van de ene pagina naar de andere, zodra ze op de website zijn beland.



De geografische gegevens leveren geen verrassingen op. De meeste gebruikers komen uit Europa, voornamelijk België, en er zijn meer Franstaligen (46.500) dan Nederlandstaligen (8.150). Ook Engelstaligen bezoeken de website (6.362).
Qua demografie zijn er iets meer mannen dan vrouwen en de meeste surfers zijn tussen 18 en 35 jaar oud. Dat is een vrij jong publiek op een leeftijd om aan kinderen te beginnen.





3.6.2 VASTE CONTENT OP HOSPICHILD.BE

Google Analytics toont ook de meest bezochte pagina's op de website in het afgelopen jaar. Net als in de voorgaande jaren breken de pagina's van de partnerziekenhuizen, die uitsluitend pediatrische informatie bevatten, alle records. Daarna volgen de pagina's van de pediatrische verenigingen en die van de partnerziekenfondsen. Ook de hoofdrubrieken van de website worden druk bezocht: 'In het ziekenhuis', 'Thuis', 'Onderwijs, 'Sociale zekerheid', 'Specifiek verlof', 'Zorgverleners', enz. Ten slotte stellen we vast dat de contactpagina's 'particulier' en 'student' vaak worden aangeklikt.

3.6.3 AD-HOC-CONTENT OP HOSPICHILD.BE

De ad-hoc-content (nieuwsartikelen, focus, evenementen) draagt in grote mate bij tot het dagelijkse verkeer naar de website. We publiceren elke maand ongeveer acht artikelen en zes evenementen in het Frans, en half zoveel in het Nederlands. Dit betekent in totaal zowat 100 FR-artikelen en 50 NL-artikelen per jaar. Verder komen er jaarlijks een zeventigtal evenementen bij in de agenda (die volop via de nieuwsbrief worden geraadpleegd). De onderwerpen die de meeste bezoekers aantrekken zijn: prematuriteit, autisme, onderwijs in ziekenhuizen, broers en zussen van zieke/gehandicapte kinderen, dood/palliatieve zorg/euthanasie... Over het algemeen worden de maandelijkse focus-artikelen met telkens een interview of reportage bijzonder gewaardeerd, omdat zij origineel zijn en diepgravende journalistiek bieden.

		154 119 % du total: 100,00 % (154 119)
1.	/a-lhopital/	20 593 (13,36 %)
2.	/nl/	20 412 (13,24 %)
3.	/agenda/	8 815 (5,72 %)
4.	/	8 710 (5,65 %)
5.	/associations/	7 926 (5,14 %)
6.	/clinique-sainte-anne-saint-remi-chirec/	7 400 (4,80 %)
7.	/cliniques-de-leurope-site-ste-elisabeth/	6 041 (3,92 %)
8.	/hopital-universitaire-des-enfants-reine-fabiola-iris/	5 307 (3,44 %)
9.	/parhelie/	3 935 (2,55 %)
10.	/hopital-etterbeek-ixelles-iris-sud/	3 509 (2,28 %)
11.	/a-la-maison/	3 501 (2,27 %)
12.	/scolarite/	2 758 (1,79 %)
13.	/securite-sociale/	2 651 (1,72 %)
14.	/conge-specifiques/	2 577 (1,67 %)
15.	/categorie/	2 143 (1,39 %)
16.	/soignants/	2 106 (1,37 %)
17.	/category/	2 024 (1,31 %)
18.	/hopital-delta-chirec/	2 023 (1,31 %)

Focus-artikelen van december 2020 tot december 2021

- December 2021: "Ik was 20 in 2020", verslag van het symposium van de Onafhankelijke Ziekenfondsen;
- November 2021: Reportage in Cité Sérine: therapeutische accommodatie "Middle Care";
- Oktober 2021: Buitengewoon onderwijs type 5 (het ziekenhuisonderwijs): een update is nodig!;
- September 2021: Sensibiliseringsmaand voor kinderkanker: een stand van zaken in België;
- Juli/augustus 2021: Handicap: een nieuw collectief vestigt de aandacht op alternatieve en augmentatieve communicatie (AAC);
- Juni 2021: Focus op mantelzorgers, deze lichtstrijders die onlangs uit de schaduw zijn gekomen;
- Mei 2021: Pediatrische zeldzame ziekten: hoe is de strijd georganiseerd in Brussel?;
- April 2021: Tijdens de crisis staan de buitenschoolse activiteiten van ernstig zieke kinderen op een laag pitje;
- Maart 2021: Zelfs van op afstand bleven de 'Docteurs Zinzins' onophoudelijk hun unieke bezoekjes brengen aan kinderen in het ziekenhuis;
- Februari 2021: Het belang van 'zorg dragen' voor de zorgverleners (verslag conferentie);
- Januari 2021: Focus op de gevoelens van de professionals uit de kinderzorg in coronatijden;
- December 2020: De kijk van experts op pediatrische palliatieve zorg in België en de wereld.

Beste artikelen van 2021

- Covid-19 : De nieuwste aanbevelingen voor professionals in de pediatrische sector – december 2021 – 435 keer bekeken;
- Het Kinderziekenhuis sensibiliseert voor de zintuiglijke ontwikkeling van vroeggeboren baby's – november 2021 – 390 keer bekeken;
- Overwinning voor kinderartsen bij de Raad van State: baby's hebben weer een gezicht! – october 2021 – 101 keer bekeken;
- **Pfizer tegen kinderartsen: vaccin voor kinderen onder 12 jaar niet aanbevolen, hoewel "veilig" – september 2021 – 1.337 keer bekeken;**
- Delta-variant: angsten van kinderartsen voor de start van het schooljaar – augustus 2021 – 502 keer bekeken;
- **Meningitisvaccin: GSK herintroduceert zijn bewustmakingscampagne – mei 2021 – 1.503 keer bekeken;**
- Allemaal in pyjama ter ondersteuning van ernstig zieke kinderen – maart 2021 – 162 keer bekeken;
- Nationale campagne rond zeldzame ziekten: "Laat ons de onzichtbaren zichtbaar maken" – februari 2021 – 127 keer bekeken.

3.7 COMMUNICATIE EN PROMOTIE

Hospichild communiceert alleen op een 'natuurlijke' manier via de social media en de maandelijkse nieuwsbrief. Dat betekent dat wij onze gepubliceerde berichten niet of nauwelijks boosten. In de eerste plaats om financiële, maar ook om ethische redenen. Wij zijn een sociale onderneming die niets verkoopt, maar een dienst verleent aan de doelgroep. Wanneer een onderwerp bijzonder aanspreekt, zien we dat meteen en bereiken we soms wel 8.000 mensen, gewoon omdat het gedeeld wordt. Dit geeft ons een beter en nauwkeuriger idee van wat nuttig is voor de mensen.

3.7.1 SOCIAL MEDIA

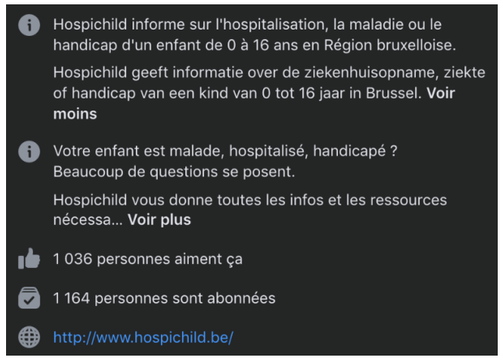
Ter herinnering: Hospichild heeft een Twitter-account en een Facebook-pagina. Elk gepost artikel op de Hospichild-website, wordt automatisch doorgestuurd naar onze social media kanalen. Dit bevordert het verkeer op de website.

FACEBOOK

De Facebookpagina van Hospichild had eind 2020 988 volgers. Op 1 december 2021 kreeg ze er 176 bij en dus staat de teller nu op 1.164. We publiceren ongeveer tien berichten per maand. De meeste linken naar een rubriek van de Hospichild-website. Soms gaat het gewoon om het delen van publicaties of evenementen (dit noemt men engagement).

Een post krijgt 2 tot 20 likes en shares. In 2021 deden sommige berichten het beter dan andere, ze creëerden 'buzz'.
Enkele voorbeelden:

- Giant's House komt naar Brussel;
- Overwinning voor kinderartsen, baby's hebben weer een gezicht!;
- Een (wereld)dag in de wereld van doven;
- Maand van de bewustwording van kinderkanker, laten we de balans opmaken;



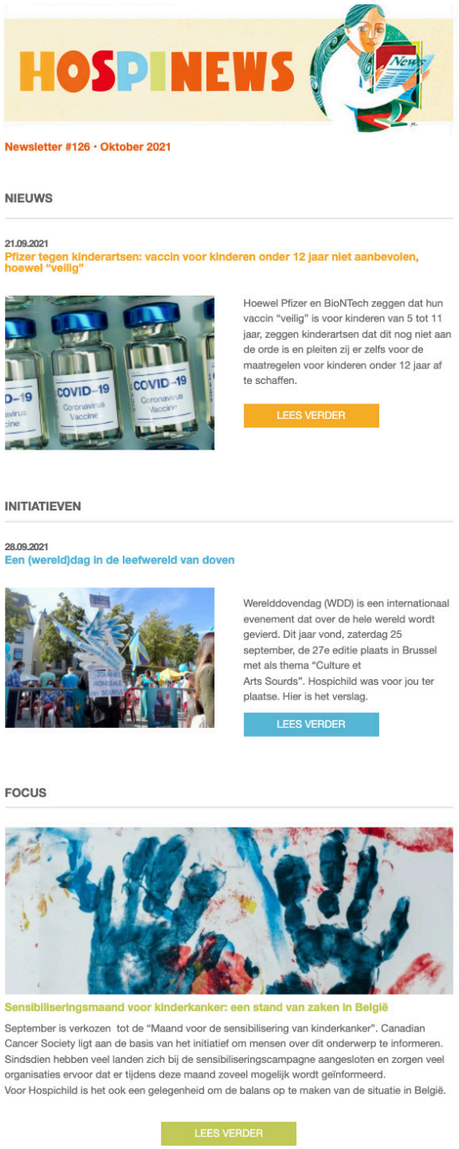
- Bekroonde roman: "Zich aanpassen aan de geboorte van een gehandicapt kind";
- De impact van ouderlijke burn-out op kinderen: doe mee aan de studie!;
- Gehandicapten: een nieuw collectief vestigt de aandacht op alternatieve en augmentatieve communicatie;
- Baby Huggers klaar om hun activiteiten te hervatten en uit te breiden;
- "Ze is geweldig, je zus": wanneer broers en zussen en gehandicapten het podium opgaan;
- Opening binnenkort van een crèche voor kinderen met voedingsproblemen;
- Buitenschoolse activiteiten voor ernstig zieke kinderen werden tijdens de crisis teruggeschroefd;
- Zelfs van een afstand, hielden de Zinzins nooit op met hun buitengewone bezoeken aan gehospitaliseerde kinderen;
- Open brief van 60 kinderpsychiaters: "Kinderen en adolescenten hebben duidelijke perspectieven nodig";
- Standpunten van deskundigen over pediatrische palliatieve zorg in België en wereldwijd.

TWITTER

De Twitter-pagina van Hospichild telde op 1 december 2021 zo'n 614 volgers. Elke maand posten we 7 tot 13 tweets op de Hospichild-pagina, met gemiddeld 3.000 impressies (weergaven) voor alle tweets van de maand. Zij genereren ongeveer 100 bezoeken aan het profiel en een paar extra volgers. Het aantal 'likes' is relatief laag (gemiddeld minder dan 5 per tweet, en nog minder voor retweets).

Dit zijn de best presterende tweets voor het jaar 2021:

- Reportage over #MaisondesGéants! Het doel: voorkomen van ongevallen thuis, waarvan vooral kinderen jonger dan 5 jaar het slachtoffer worden;
- Het einde van het medisch attest voor afwezigheden van 1, 2 of 3 dagen ligt op tafel;
- De eerste selectie van de jury van de befaamde #Goncourtprijs is zojuist bekendgemaakt. Onder de 16 boeken op de lijst staat "S'adapter" van Clara Dupont-Monod;
- {Focus} Bent u op de hoogte van Alternatieve en Augmentatieve Communicatie (AAC); een praktijk die nog te weinig bekend is in de #gehandicaptensector?;
- Binnenkort een grote doorbraak in de erkenning en zichtbaarheid van mensen met #zeldzameziekten?;
- Focus van de maand op #pediatrische #ziekten in Brussel;
- Zes kinderchirurgen die gespecialiseerd zijn in zeldzame ziekten, uit drie verschillende ziekenhuizen in Brussel en Antwerpen vormen nu het nieuw opgerichte "Saffier"-netwerk;
- Focus op #DoctorsZinzins deze maand!;
- Federale wet aangenomen om #school #vervoer voor leerlingen met #handicap op de busbaan te laten rijden;
- Overwinning voor inclusief onderwijs in FWB;
- Een mobiel preventie- en ondersteuningsteam bezoekt sinds kort de huizen van #naastenzorgers in Bxl;
- De @FamilyLeague 2020 Parent Barometer is uit!.



3.7.2 HOSPINEWS

De 'nieuwe' Hospinews-nieuwsbrief, met zijn gloednieuwe graphisme en upgrade, werd voor het eerst verzonden in februari 2019. In 2020 en 2021 bleven we hem via Mailchimp versturen naar onze 980 e-mailadressen, elke eerste werkdag van de maand (slechts 1 zomereditie).

Ter herinnering: onze nieuwsbrief beantwoordt aan de normen van 'responsive webdesign', zodat hij zich aanpast aan het schermformaat van smartphones of tablets. De buttons verwijzen naar artikelen op onze website.

Hospinews verschijnt in beide landstalen en bevat voor elke taal specifieke informatie over de actualiteit, symposia, opleidingen en evenementen.

In 2021 werd gemiddeld 98% van de nieuwsbrieven ontvangen, 30% geopend en ongeveer 5% van de gebruikers klikte op een link, meestal in de agenda.

3.8 VOORUITZICHTEN VOOR 2022

Voor Hospichild zijn de vooruitzichten vrij eenvoudig, we blijven onze gebruikelijke taken en doelstellingen uitvoeren en verbeteren. Dat wil zeggen:

- **Voor de vaste content:** het strikt handhaven van de kwaliteit en de actualiteit van de informatie op onze pagina's en in onze databanken. Dat betekent waken over de aangeboden content, constante zorg voor de goede werking van de website, het updaten van de url-links en verwijderen van inactieve links. Dit vereist dat wij in nauw contact blijven met de actoren uit het werkveld, die ons op de hoogte brengen van mogelijke veranderingen, bijvoorbeeld in de sociale wetgeving, over nieuwe opleidingen voor verzorgers of de publicatie van een nieuw decreet van type 5.
- **Voor de ad-hoc-content:** de frequentie van de deelname aan evenementen en het schrijven van focusartikelen opdrijven, gezien het succes en de zichtbaarheid die ze opleveren voor de Hospichild-website. De regelmaat, de volledigheid en de kwaliteit van de ad-hoc-content zijn belangrijke punten die meer aandacht zullen vergen.
- **Onze rol van facilitator vervullen:** de banden met de belangrijkste actoren uit het werkveld onderhouden en versterken, het netwerk van professionals uitbreiden op basis van een win-winrelatie (aanwezigheid op conferenties, schrijven van verslagen, focus-artikelen, enz.) om de ouders en naasten van zieke kinderen beter te begeleiden.
- **Onze expertise uitbouwen:** zich proactiever inschrijven in de programmering en het bepalen van de behoeften van het werkveld: tijd uittrekken om actief aanwezig te zijn bij evenementen die door de actoren van het netwerk worden georganiseerd, ingaan op nieuwe projectvoorstellen.
- **Organiseren van overkoepelende evenementen:** online-webinars over actuele thema's die verband houden met ons domein.

To do's voor 2021:

- Voortwerken aan het schrijven, publiceren en uitbouwen van de rubriek 'Partnerziekenfondsen' (NL);
- De Hospinews-interface verbeteren door er alle vorige nieuwsbrieven in op te nemen (zoals onlangs gebeurde voor BIB).

Het Hospichild-team staat mee in voor de ontwikkeling van het Born in Brussels-platform. De werklast is dan ook bijzonder zwaar voor de coördinator van Hospichild & Born in Brussels en haar adjunct-coördinator. De benodigde tijd voor administratieve taken (zoals jaarverslagen, subsidieaanvragen, vertegenwoordiging van vzw CMDC-CDCS in werkgroepen) kan dit zeer beperkte team niet aan de projecten besteden. Dit team kent dus een schrijnend gebrek aan personeel, waardoor de ambitie om projecten tot ontwikkeling te brengen niet waargemaakt kan worden. Gelukkig werd er eind 2021 aan wervingsprocedure opgestart voor een extra deeltijdse kracht.

DEEL 4

4. BORN IN BRUSSELS

4.1 INLEIDING

"Elk jaar worden in Brussel meer dan 23.000 baby's geboren, waarvan meer dan een derde in kwetsbare gezinnen. Dit betekent dat niet alle moeders de nodige zorg krijgen tijdens hun zwangerschap. Dit heeft gevolgen voor hun gezondheid en natuurlijk ook voor die van hun ongeboren kind.

Uit de analyse van GGC en het Brusselse Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, toegelicht in het 'Perinataal Plan', en uit de studie 'Des inégalités dès la naissance', in 2017 uitgevoerd door de ESP/ULB, blijkt dat de perinatale zorg een belangrijke uitdaging vormt op het vlak van de sociale ongelijkheden op gezondheidsvlak. De onderzoekers stellen een correlatie vast tussen het aantal hoogrisicozwangerschappen en bestaansonzekerheid.

Deze rapporten en studies signaleren dat "de versnipperde perinatale zorgdiensten niet bevorderlijk zijn voor een alomvattend en toegankelijk zorgaanbod voor kwetsbare vrouwen en hun kinderen".

Het Born in Brussels-webplatform beantwoordt aan bepaalde doelstellingen van het Brussels Perinataal Plan. Born in Brussels is een lopend project, dat in 2014 werd opgestart door een werkgroep met leden van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, vzw CERE en vzw CMDC-CDCS. Het doel is om een website te ontwikkelen, een netwerk van professionals op te bouwen en een informatiepunt te vormen waar ouders, toekomstige ouders en professionals informatie terugvinden. Born in Brussels wil tools aanbieden rond perinatale kwesties, met een prioritaire focus op kwetsbare ouders in het Brussels Gewest. De aangeboden informatie bestrijkt een periode vanaf de kinderwens tot de eerste duizend dagen van het kind. Dit project wordt sinds 2019 ondersteund door de GGC.

2021 kende twee duidelijk verschillende perioden. De ontwikkeling van het Born in Brussels-project ging gepaard met een lange periode van onzekerheid over de financiering. Pas aan het eind van het jaar, in oktober, bevestigde de GGC haar financiële steun. Enkel een zeer beperkt team (met Emmanuelle Van Besien, die 50% van haar werkuren besteedt aan Born in Brussels), kon zich aan het project wijden. De onderaannemers werden gerustgesteld, zodra de projectsubsidie was goedgekeurd. Het webdevelopment en de grafische vormgeving (wireframe, lay-out) werden hervat in oktober. De verfijning van de sitemap, het schrijven en vertalen van teksten, de vergaderingen van begeleidingscomités en het ontmoeten van de mensen uit het werkveld, gingen het hele jaar door.

4.2 RELATIES: STRUCTURELE PARTNERS EN DESKUNDIGE ONDERSTEUNING

4.2.1 BORN IN BRUSSELS: EEN SAMENWERKINGSPROJECT

Het onthaal en het succes van Born in Brussels, het toekomstige webplatform over perinatale zorg, hangt ook af van de banden die worden gesmeed met de verenigingen en de institutionele partners. De eigenheid van het project moet aan hen worden toegelicht, om overlappende activiteiten en de vrees voor de komst van een 'concurrent' te voorkomen, en in plaats daarvan samenwerking en partnerschappen aan te moedigen.

In dit verband moet het projectteam binnen vzw CMDC-CDCS actief samenwerken met structurele, ad-hocpartners en deskundigen uit het werkveld.

In 2021 traden nieuwe partners toe tot het projectcomité of startten ze samenwerkingsprojecten op met Born in Brussel:

DROITS QUOTIDIENS ASBL - HELDER RECHT VZW

Vzw Helder Recht en haar Franstalige tegenhanger vzw Droits Quotidiens, zijn gespecialiseerd in het vereenvoudigen van juridische informatie. Verschillende gespecialiseerde juristen stellen teksten op, waardoor zowel burgers als beroepsbeoefenaars hun weg vinden in de federale, communautaire en gewestelijke wetgeving.

Bovendien onderhouden beide organisaties contacten met talrijke partners uit het werkveld. Die verzamelen vragen van gebruikers van diensten, die een beroep doen op Helder Recht of Droits Quotidiens.

DR COQUELICOT (CEL MILIEUHYGIËNE VAN DE WETENSCHAPPELIJKE VERENIGING VOOR HUISARTSENGENEESKUNDE)

Tijdens een virtuele vergadering werden de ambities afgelijnd van de toekomstige samenwerking tussen Born in Brussels en Docteur Coquelicot, een project met de steun van de GGC. Enerzijds maken sommige sterk gespecialiseerde teksten rond milieugezondheid deel uit van de inhoud van het Born in Brussels-platform, die een proeflezing door gekwalificeerde professionals vereisen. Anderzijds blijkt het echt belangrijk om goede praktijken te promoten, die toekomstige moeders en jonge kinderen kunnen beschermen tegen milieuverontreiniging (containers, speelgoed, vloeren, meubilair, schoonmaakmiddelen, cosmetica, enz.)

Het toekomstige Born in Brussels-platform omvat een 'ebooks to download'-sectie. Docteur Coquelicot en Born in Brussel willen een ebook creëren voor het grote publiek (recto: schema's, tekeningen, woorden in verschillende talen) en voor professionals (verso: meer complexe informatie). Dit ebook zal beschikbaar zijn op de websites van beide partners en eventueel worden gedrukt om te verspreiden op relevante plaatsen, zoals K&G-consultaties, medische centra, centra voor gezinsplanning, enz. Het concept moet nog worden bekrachtigd door de oversten van beide partners en er moet op zijn minst financiering gevonden worden voor het drukken van het ebook.
Via deze samenwerking kunnen contacten gelegd worden met andere belangrijke actoren, zoals ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), Kind & Gezin, de federaties voor gezinsplanning, enz. We kunnen hen een bruikbare tool aanbieden voor hun doelgroepen.

STAGIAIR

Luna Lopez, stagiaire Master 2 in de Volksgezondheid aan de ESP/ULB rondde haar stage eind maart 2021 af. Zij hielp een tabel met algemene, specifieke en operationele doelstellingen van het Born in Brussels-project opmaken. Zij werkte ook mee aan het opstellen van enkele teksten met een psychologische insteek en van een vragenlijst voor het bijeenbrengen van focusgroepen, en zij nam contact op met talrijke actoren uit het werkveld (Erasmusziekenhuis, vzw Aquarelle, centra voor geestelijke gezondheidszorg, medische centra, ...) maar de pandemie bemoeilijkte hun medewerking.

4.2.2 INTERN TEAM

TEAM BORN IN BRUSSELS-WEBPLATFORM - VZW CMDC-CDCS

- Emmanuelle Van Besien, coördinator Hospichild - Projectmanager Born in Brussels-webplatform;
- Sofia Douieb, adjunct-coördinator Hospichild - redactionele ondersteuning, grafisch ontwerp, fotografie.

AANVULLINGEN MET ACTOREN UIT SOCIAAL BRUSSEL

- Catherine Giet, thematisch referent Sociaal Brussel;
- Katelijn Van Cauwenberge, vertaler en thematische referent.

4.2.3 STRUCTURELE PARTNERS

BORN IN BELGIUM PROFESSIONAL (UZ BRUSSEL-VUB/RIZIV)

- Prof. dr. Katrien Beeckman, Nursing and Midwifery Research group, Departement Verpleeg-en Vroedkunde, Department of Public Health VUB, projectcoördinatie;
- Anne Renders, projectmedewerker, creatie netwerken & communicatie;
- Kim Decabooter, projectmedewerker, wetenschappelijk medewerker, zelfstandige vroedvrouw;
- Kelly Amuli, projectmedewerker, wetenschappelijk medewerker belast met research;
- Florence Talrich, projectmedewerker, wetenschappelijk medewerker: Group Care / Centering pregnancy®.

BORN IN BRUSSELS HELPDESK - BRUSANO VZW

- Valentine Musette, directrice vzw Brusano;
- Aline Godart, communicatiemanager;
- Helpdesk-leden.

VOLLE MAAN EXPERTISECENTRUM KRAAMZORG

- Hanan Ben Abdeslam, vroedvrouw coördinator;
- Kato Nackaerts, medewerker.

BRUSS'HELP ASBL

- François Bertrand, waarnemend directeur;
- Franck Van Biervliet.

DROITS QUOTIDIENS VZW – HELDER RECHT VZW

- Marie Lieffrig, directrice, juridisch medewerker;
- Syd Uten, salesmanager.

DOKTER COQUELICOT

- Céline Bertrand, pediatrisch verpleegster;
- Dr. Jessica Beurton, lid van de cel milieuhygiëne van de wetenschappelijke vereniging voor huisartsengeneeskunde;
- Dr. Sarah De Munck, beheerder van de Dokter Coquelicot blog.

CLÉF2WEB BVBA

Cléf2web sprl is het bedrijf dat belast is met de webontwikkeling van het project.

- Fabrice Dantinne, directeur;
- Charlotte Massart, projectmanager;
- Maher Jaidane, it-ingenieur, developper.

4.2.4 DESKUNDIGE ONDERSTEUNING - RAADPLEGING WERKVELD

Het Born in Brussels-team ontmoette verschillende deskundigen tijdens individuele gesprekken en presentatievergaderingen.

- Odelia Rochlenko, vroedvrouw en coördinator Erasmusziekenhuis Brussel;
- Dr. Caroline Daelemans, diensthoofd Gynaecologie Erasmusziekenhuis Brussel;
- Dr Annie N'Ganou Tchatie, huisarts, ONE-consulent;
- Karolina Beyer, vzw Platforme pour la Naissance Respectée;
- Dr. De Temmerman, arts/expert van de Mutualités Libres, voormalig diensthoofd Kindergeneeskunde Erasmusziekenhuis Brussel;
- Céline Glorie, medisch referent seksuele en reproductieve gezondheid, projecten Brussel, Dokters van de wereld;
- Aline Godart, communicatieverantwoordelijke vzw Brusano;
- Dr. Isabelle Lambotte, klinisch psychologe PhD, hoofd van de eenheid Psychologie, Kinderpsychotherapie UKZKF/ULB;
- Prof. Marie-Cécile Nassogne, neuropediater diensthoofd, C.U. Saint-Luc Brussel;
- Annick Faniel, sociologe vzw CERE, Plateforme pour une Naissance Respectée;
- Anne-Françoise Dusart, sociologe RIEP/ Ecole de Santé Publique ULB;
- Dr. David Hercot, arts, adviseur van minister Alain Maron;
- Laurence Noël, onderzoeker Observatorium voor Volksgezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad;
- Deogratias Mazina, wetenschappelijk medewerker Observatorium voor Volksgezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad;
- Youri Caels, psycholoog, Bru107 regionaal coördinator;
- Michèle Warnimont, vroedvrouw Erasmusziekenhuis Brussel, GGC, vzw Platforme pour la Naissance Respectée;
- Ines De Valkeneer, tandarts;
- Dr. Jessica Beurton, cel milieuhygiëne van de wetenschappelijke vereniging voor huisartsengeneeskunde;
- Dr. Sarah De Munck, beheerder van de Dokter Coquelicot blog.

4.2.5 BELEMMERINGEN EN AANDACHTSPUNTEN

Verwarring tussen het Born in Brussels-webplatform (gefinancierd door de GGC) en de screenings en actietool Born in Belgium professionals (gefinancierd door UZ Brussel/RIZIV)

Sinds eind 2018 worden er twee Born in Brussels-projecten ontwikkeld, namelijk het Born in Brussels-webplatform (waarvan sprake in dit verslag), en het Born in Brussels Professional-project. In de loop van 2021 richtte Born in Brussels Professional een nieuwe vzw op, met als doel een uitrol over heel België. De nieuwe non-profitorganisatie heet Together We Care vzw en de tool werd herdoopt tot **Born in Belgium Professionals**. Dit project wordt gefinancierd door het RIZIV en wil de toegang tot zorg en begeleiding verbeteren voor kwetsbare zwangere vrouwen. Men wil de psychosociale kwetsbaarheden identificeren en oplossingen aanreiken, maar ook alle actoren (medische en sociale) die de zwangere vrouw omringen in kaart brengen en een overzicht krijgen van wat er al voor haar is gedaan en van haar kwetsbaarheden (huisvesting, verblijfsstatus, levensomstandigheden, geweld, sociale bijstand, enz.) De digitale tool is bedoeld voor professionals: verloskundigen, huisartsen, maatschappelijk werkers, ziekenhuizen, enz.

De verwarring tussen de twee projecten blijft echter bestaan voor veel actoren in het werkveld. Daarom namen we contact op met actoren zoals ONE, Kind & Gezin, de Federaties voor Gezinsplanning, de Ligue des Familles, enz. om het Born in Brussels-webplatform voor te stellen. De nieuwe naam Born in Belgium Professional moet het onderscheid tussen beide projecten voor alle doelgroepen duidelijk maken.

Het Born in Belgium project heeft nu zijn eigen website, dus het tabblad voor dit project is verwijderd van de Born in Brussels mini-site om de twee projecten beter van elkaar te kunnen onderscheiden. Born in Brussels professionnals wordt wel vermeld in de projectgeschiedenis.
Zie ook de geschiedenis van het project

Het team dat belast is met het algemene ontwerp, de redactie, de administratieve aspecten, het onderhouden van de relaties en de coördinatie van de onderaannemers van het toekomstige Born in Brussels-platform, bestaat enkel uit de Hospichild-coördinator, die sinds begin oktober 2021 voor 1/5 wordt bijgestaan door Sofia Douieb.

Het vooruitzicht van een halftijdse aanwerving voor begin 2022 moet de werklast van de twee medewerkers verlichten.

4.3 PLATFORM

4.3.1 STAND VAN ZAKEN VAN HET REDACTIEWERK VOOR HET TOEKOMSTIGE BORN IN BRUSSELS-PLATFORM

AANVANG WEBONTWIKKELING

Het grafisch ontwerp is bij het schrijven van dit verslag zo goed als voltooid. Er worden nog kleine aanpassingen gedaan om de lay-out te integreren in de Born in Brussels-website, die op een dedicated server staat. De webontwikkeling en de lay-outintegratie ging eind september 2021 van start.

Het bedrijf Cléf2web staat in voor de webontwikkeling, in regelmatig overleg met het team van vzw CMDC-CDCS. Een eerste framework werd medio november online gezet op een dedicated webserver. Er moeten verschillende debugging-tests gebeuren voor het team van vzw CMDC-CDCS de eerste inhoud in de sitemap kan integreren. De eerste fase van de site moet eind december 2021 operationeel zijn.

SAMENWERKINGSTOOLS

Tijdens verscheidene briefings en werksessies, 'live' of via videoconferencing, werden het werkschema, de taakverdeling en de projectmanagementtools bepaald. Binnen Cléf2web sprl werd Charlotte Massart als projectmanager aangesteld om af te stemmen met de verschillende partners met behulp van Trelo: het team van vzw CMDC-CDCS, de grafisch ontwerper Véronique Geubelle, het Helder Recht-team.

FASERING VAN DE INTEGRATIE VAN DE CONTENT

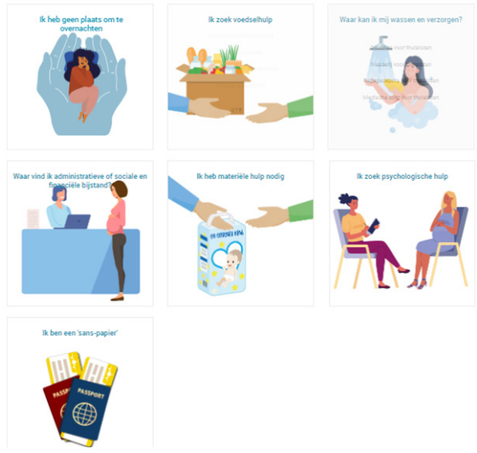
Eerste fase

De eerste fase bestaat uit de integratie van de content in WordPress en de implementatie van de verschillende websitemanagementmodules: vertaalmodule, management van multimediabestanden, SEO-management, enz. De reeds geschreven en vertaalde content kan worden geïmplementeerd na de debugging-fase.

Tweede fase

De tweede fase voorziet in de integratie van de data-invoer in de webservices van de Sociaal Brussel-website voor twee categorieën:

- SOS: categorie met de actoren voor bijstand aan kwetsbare moeders en aanstaande moeders in het Brussels Gewest;



- Wie kan mij helpen in Brussel? De categorie met alle welzijns- en gezondheidsactoren relevant is voor de perinatale sector. Zij worden onderverdeeld per subcategorie van de sitemap: Voor de zwangerschap - Zwangerschap – Welzijn en gezondheid van de baby - Ouder worden - Het kind van 0 tot 2,5 jaar - SOS - Rechten en procedures. Elk van de hoofdcategorieën behelst een onderwerp, zodat het doelpubliek de geschikte actoren snel terugvindt.

Tijdens de tweede fase blijven we de tweetalige content op de permanente pagina's integreren.

Derde fase

Zodra alle tweetalige redactionele content geïmplementeerd is en de data-invoer uit de webservices van Sociaal Brussel voltooid, wordt de geplande content voor de categorie **Rechten en procedures** op zijn beurt geïntegreerd. Deze omvat 133 juridische fiches, onderverdeeld in 6 subcategorieën: Werk en ouderschap - Kinderbijslag en geboortepremies voor in Brussel wonende kinderen - Aangifte van de geboorte bij de gemeente en procedures bij mijn ziekenfonds – Ouder-kind-band - Een gratis advocaat?

Elke fiche is geschreven door een gespecialiseerde jurist in een voor iedereen toegankelijke taal.

De tweetalige content is afkomstig van de website van Droits Quotidiens. Een deel ervan moet nog worden vertaald (naar verwachting tegen medio maart 2022) door het Nederlandstalige juridische team van vzw Helder Recht, de Nederlandstalige tegenhanger van Droits Quotidiens. De implementatie van deze content vereist een vrij complexe operatie en zal plaatsvinden in samenwerking tussen Droits Quotidiens asbl en Cléf2web sprl.

CHATBOX
Met deze functie kan een nauwkeurige zoekopdracht worden uitgevoerd, aan de hand van vragen die de bezoeker naar het gewenste antwoord leiden. Deze functie zou kunnen worden uitgebreid tot de volledige content van de website.

4.3.2 BELEMMERINGEN

AANDACHTSPUNTEN: VOLDOEN AAN DE VERWACHTINGEN VAN HET WERKVELD VOOR HET BORN IN BRUSSELS-PLATFORM

De Brusselse partners en deskundigen met wie contact werd opgenomen, kijken allemaal heel erg uit naar het project. Dit zowel aan Nederlandstalige als aan Franstalige kant. Het lijkt erop dat er echt bruggen moeten gebouwd worden tussen initiatieven, ziekenhuizen en mensen uit de praktijk, want "iedereen werkt op zijn eiland en er is geen echte uitwisseling of kennis van de actoren", zoals een vroedvrouw het uitdrukte. Born in Brussels vult dus een leemte in de Brusselse perinatale sector en de professionals zijn even enthousiast als bereid om mee te werken.
Onze wens om **focusgroepen** bijeen te brengen in ziekenhuizen of in partnerschap met andere actoren, werd echter sterk bemoeilijkt door de pandemie. De prioriteiten van het werkveld zijn gericht op hun doelgroepen en de beperkte contactmogelijkheden maken het moeilijk om ouders en professionals persoonlijk te ontmoeten.

4.4 CONTENT

4.4.1 STAND VAN DE REDACTIONELE WERKZAAMHEDEN VAN BORN IN BRUSSELS

Wij moesten de oorspronkelijk geplande datum (30 juli 2021) herzien om de redactie van de content te voltooien. Zoals in de inleiding vermeld, konden we omwille van de onzekerheid rond de subsidies geen medewerker aanwerven om ons hierbij te helpen. Pas begin oktober kon Sofia Douieb, adjunct-coördinator van Hospichild, de stap zetten van 4/5 naar een voltijdse betrekking, om 1/5 te besteden aan het Born in Brussels-project. Naast het schrijven van de content, moest ook de Born in Brussels mini-site worden geüpdatet, moesten er nieuwsartikelen worden gepubliceerd, enz. Daarvoor waren gesprekken nodig met de actoren uit het werkveld tijdens evenementen zoals colloquia, conferenties, enz.

Wij hopen de redactie van de meerjarige content tegen eind januari 2022 te kunnen afronden.

Een gedeeld Excel-bestand tussen de verschillende leden van vzw CMDC-CDCS-team en de externe projectpartners, helpt om de dagelijkse opvolging van de redactie, de verfijning van de sitemap en de vooruitgang van de vertalingen bij te houden.

De rubrieken **Voor de zwangerschap - Zwangerschap - Geboorte** zijn voltooid en vertaald (52 teksten van één of meer bladzijden A4).

De andere rubrieken: **Ouder worden - Het kind van 0 tot 2,5 jaar - SOS** worden momenteel geschreven en zijn voor 75% klaar.

Er wordt ook gewerkt aan de rubriek **Tips & tricks** (onlinebronnen, materiaal, steun en uitwisseling tussen ouders, activiteiten voor ouders en kinderen, enz). Dit wordt ingevuld door andere actoren, zoals de Ligue des Familles. De content wordt bijgewerkt naargelang er nieuws is van de Brusselse actoren.

De rubriek **Getuigenissen** bevat twee getuigenissen en zal worden aangevuld naarmate er contacten bijkomen via de website, zodra deze live gaat.

De rubrieken **Nieuws en Agenda** worden momenteel geüpdatet op de Born in Brussels-minisite en dat werk gaat door zodra de website live gaat.

4.4.2 BELEMMERINGEN VOOR DE CREATIE VAN BORN IN BRUSSELS-CONTENT EN AANDACHTSPUNTEN

De content is zeer gevarieerd en bestrijkt uiteenlopende gebieden zoals sociaal recht, arbeidsrecht, geneeskunde, psychologie, diëtetiek, sociologie... Daarom gaan wij zoveel mogelijk op zoek naar deskundige proeflezers om kwalitatief hoogstaande content te garanderen. De pandemie heeft zoals gezegd het werk van zorgverstrekkers, psychologen en maatschappelijk werkers bemoeilijkt. Om die reden is het vinden van mensen om onze teksten te herlezen en goed te keuren niet evident. Dit leidde tot een zekere vertraging bij het afwerken van bepaalde teksten.

De redactietijd wordt ook beperkt door de talrijke taken van coördinatrice Emmanuelle Van Besien in het kader van de Hospichild-coördinatie, haar rol als vakbondsafgevaardigde en haar deelname aan de verschillende comités van vzw CMDC-CDCS.

De aanwerving van een medewerker, verwacht in januari 2022, moet het Born in Brussels-team ontlasten bij zijn taken: redactie, content updaten, schrijven van een nieuwsbrief, deelname aan de evenementen van het Brusselse perinatale netwerk, administratieve taken, enz.

4.5 COMMUNICATIE EN PROMOTIE

4.5.1 BESCHRIJVING VAN DE COMMUNICATIEKANALEN

Het Born in Brussels-webplatform beschikt over drie communicatiekanalen: een informatieblog, een Facebookpagina en een Twitterpagina, die in de eerste helft van 2021 werd toegevoegd.

BORN IN BRUSSELS-BLOG

De blog wordt bijgehouden om inzicht te bieden in de steun van de actoren en partners bij de co-creatie van het project. Hij bestaat uit vaste pagina's en een blog, evenals een contactmodule. De structuur is eenvoudig, maar beantwoordt aan de behoeften: het publiek informeren over de voortgang van het project en het laten kennismaken met het logo en concept van het platform.

In 2021 werden de vaste pagina's verschillende keren geüpdatet naarmate er nieuwe structurele partners toetraden. Het Born in Brussels Professional-project, dat vzw Born in Belgium Professional is geworden, heeft nu een eigen website. In november is de pagina van deze partner verwijderd en vervangen door een **Projectniews-pagina** waar wij regelmatig informatie delen over de voortgang van het project.

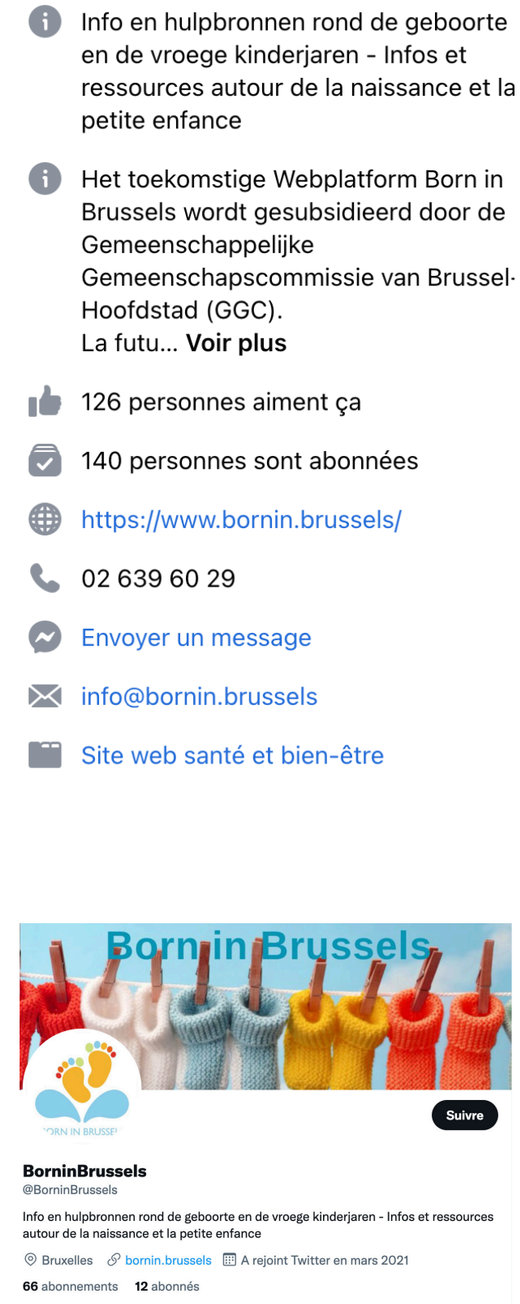
De blog wordt regelmatig geüpdatet met perinatale informatie uit het Brussels Gewest. De informatie wordt systematisch gedeeld op de Facebook- en Twitterpagina's.

BORN IN BRUSSELS FACEBOOKPAGINA

De Facebook-pagina, gelanceerd op 9 oktober 2019, heeft 123 volgers, dus momenteel nog vrij weinig. Een facebookpagina is evenwel essentieel om zowel het grote publiek als de professionals bewust te maken van Born in Brussel, maar ook om het bekend te maken als een levendig en dynamisch project binnen verschillende gemeenschappen: perinatale zorgprofessionals, toekomstige moeders, jonge ouders, enz.

BORN IN BRUSSELS TWITTERPAGINA

In juli 2021 werd een Twitter-pagina gelanceerd. Die heeft momenteel slechts 9 volgers. De recent opgestarte delen van content tussen de pagina's van Hospichild en Born in Brussels, moet bijdragen tot een verbeterde zichtbaarheid. Sofia Douieb, adjunct-coördinator van Hospichild en ook voor 1/5 verantwoordelijk voor het Born in Brussels-project, staat nu in voor het posten van artikels op de Born in Brussels Twitterpagina.



4.5.2 PROJECTVOORSTELLINGEN

- Participatieraad van de Ecole L'Escale (23 onderwijssites in Brussel en Wallonië)

We werden uitgenodigd om het Born in Brussels-project persoonlijk voor te stellen aan de directeurs van alle onderwijssites van Ecole L'Escale (Type 5)

- OCMW Bosvoorde

De leden van de sociale coördinatie van Bosvoorde maakten kennis met het Born in Brussels-project tijdens een ochtendvoorstelling bij het lokale OCMW. We legden waardevolle contacten met verschillende aanwezigen.

- Dokter Coquelicot

Wij namen contact op met de cel milieuhygiëne van de wetenschappelijke vereniging voor huisartsengeneeskunde voor een kennismaking met het Born in Brussels-project en om te verzoeken om samenwerking: onze teksten verbeteren over de gezondheid en de leefomgeving van zwangere vrouwen, baby's en jonge kinderen en werk maken van een meer structurele samenwerking.

- Maison Parenté (vzw Petits Riens)

Bij de lancering van dit project voor een opvanghuis voor eenoudergezinnen in nood, maakten wij van de gelegenheid gebruik om een reportage te maken over Maison Parenté en om het project voor te stellen aan het hoofd van de sociale dienst en de andere personeelsleden van Petits Riens.

- Ligue des Familles

Naar aanleiding van een reportage over Het Reuzenhuis, een initiatief van de Ligue des Familles ter preventie van ongevallen thuis, vroegen wij een onderhoud aan met leden van de directie van de Ligue. Wij stelden het project en de mogelijke samenwerking voor op onze pagina Goede plannen, zoals het doorgeven van gezinsactiviteiten.

- Familiehuis van Sint Joost ten node

Tijdens de officiële lancering van het onthaalnetwerk ‘Les pâtes au beurre‘ door de Josaphat Health Group - Family Planning Centre, ontmoetten we verschillende actoren uit de Brusselse perinatale wereld om over ons project te praten. Een verslag van deze conferentie werd gepubliceerd op de minisite en op de social media kanalen.

- Fédération Laïque des Plannings Familiaux

Tijdens een ontmoeting (eind november) van D. Leclercq, directeur van de Fédération Laïque des Plannings familiaux, met onze medewerkster Noémie Schonker, werd de eigenheid van het Born in Brussels-project binnen de bestaande websites toegelicht en de samenwerkingsvoorwaarden bepaald.

- Office de la Naissance et de l’Enfance (ONE)

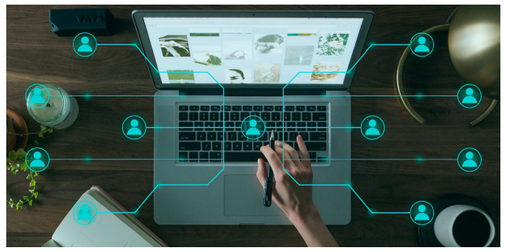
Bij het schrijven van dit verslag moet de bijeenkomst met de subregionale afgevaardigde voor het Brussels Gewest van eind 2021 nog plaatsvinden. Wij moeten het project aan hem voorleggen en de mogelijkheden van een structureel partnerschap onderzoeken.

4.5.3 BELEMMERINGEN EN AANDACHTSPUNTEN

PUBLIEK OP FACEBOOKPAGINA

Op dit moment is de Facebookaccount nog niet erg bekend (132 volgers), maar we maken gebruik van het grotere bereik van Hospichild om relevante content te delen en zo het Born in Brussels-project meer zichtbaarheid te geven. De pagina moet evenwel vaker updates krijgen om meer volgers aan te trekken, maar door de beperkte beschikbare tijd omwille van het uitbouwen van het project krijgt dit niet de gewenste aandacht.

De impact van de Facebookpagina en de Twitterpagina zal worden versterkt door de lancering van het Born in Brussels-platform en de BIB News-nieuwsbrief.



4.5.4 VOORUITZICHTEN VOOR 2022

GEBRUIKERSCOMMUNITIES

Wanneer het project er klaar voor is, zullen de ontwikkelaars de gebruikerscommunities raadplegen via Facebookgroepen zoals ‘Parents connectés’, een groep van ouders en toekomstige ouders in Brussel die ervaringen, tips, advies, enz. uitwisselen en delen.

Aan de hand van de vooropgestelde doelstellingen voor Born in Brussels, kan een evaluatieschema worden opgesteld met behulp van verschillende parameters: Google Analytics om het verkeer op de website te meten (aantal bezoekers, gelezen pagina's, gebruikte technologie, gemiddelde raadplegingstijd, bounce rate, herkomst van de gebruiker, enz.) - interacties met de bezoekers via de contactformulieren (bijsturen van de content op basis van de gestelde vragen) - aantal abonnementen op de professionele BIB News-nieuwsbrief en aanvragen voor interacties (delen van nieuws van actoren, voorstellen voor evenementen voor de agenda, aanvragen voor samenwerking rond projecten, enz.)

PLANNING EN PUBLIEKE LANCERING VAN DE WEBSITE

Afhankelijk van de timing van de subsidies, stelt het Born in Brussels-team eind april 2022 voorop als de waarschijnlijke officiële startdatum (met de toegewezen projectmedewerkers).

De moeilijkste stappen voor 2022 zijn de invoer van webdata van Sociaal Brussel en van vzw Helder Recht. De benodigde technologieën zijn anders vanwege de verschillende IT-omgevingen. We zullen eerst de content van Sociaal Brussel integreren (actoren in de perinatale sector voor de rubrieken SOS en Wie kan mij helpen in Brussel?).

De tweede fase met de invoer van content van Helder Recht is gepland voor het eerste kwartaal van 2022. Enerzijds omwille van de andere technologie, en anderzijds omdat een reeks juridische dossiers vóór medio maart 2022 intern moeten worden vertaald door het advocatenteam van Droits Quotidiens - Helder Recht.

BIB NEWS-NIEUWSBRIEF

De nieuwsbrief vervolledigt de communicatiekanalen van Born in Brussels en is essentieel om het Brusselse perinatale netwerk samen te brengen. Hij zal informatie bevatten die professionals uit het werkveld ons bezorgen: nieuwe initiatieven, aanvragen voor samenwerking, vacatures, aanvragen voor een gesprek met een nieuw diensthoofd, een focusartikel over hun dienst, enz. We weten al hoe dit in zijn werk gaat dankzij de bijna 15 jaar ervaring met de Hospinews-nieuwsbrief van Hospichild.be. Zo blijven mensen op de hoogte van het laatste nieuws uit hun sector en ontstaan nieuwe initiatieven en projecten, zoals vaak het geval was met Hospichild.be

EBOOK-PROJECT 'GEZONDHEID EN LEEFOMGEVING VAN DE ZWANGERE VROUW EN HET JONGE KIND'

Een ontmoeting met de huisartsen van het Docteur Coquelicot-project mondde uit in het idee voor een gemeenschappelijk ebook-project voor beide platforms, dat in 2022 tot stand moet komen. Een ebook om te downloaden, in kleur en geschreven voor zowel een kwetsbaar als een professioneel publiek. Het ebook zal bestaan uit de preventiebladen op de Docteur Coquelicot-website, maar dan herzien en geschreven in korte woorden en zinnen in verschillende talen. Op de achterkant van elke pagina met schema's, komt een meer uitgebreide tekst voor de perinatale professionals.
Dit ebook moet worden gedrukt op gerecycleerd papier en uitgedeeld in de ONE-consultaties, medische centra, enz. De realisatie is misschien niet mogelijk binnen de exploitatiesubsidie die tot eind 2022 voor Born in Brussels is voorzien. Een aanvraag voor een specifieke subsidie wordt overwogen, gezamenlijk door Born in Brussels en Docteur Coquelicot. Het besluit ter zake moet nog door de twee projectpartners worden besproken.

CMDC-CDCS VZW ASBL

Verenigingstraat 15 • 1000 Brussel
www.cmdc-cdcs.be • info@cmdc-cdcs.be

Tel. 02/511.08.00

Sociaal Brussel
sociaal.brussels

social.brussels • 02/639.60.24

brudoc

brudoc.be • 02/639.60.25

HOSPICHILD

hospichild.be • 02/639.60.29

BORN IN BRUSSELS

bornin.brussels • 02/639.60.29

Gemandateerd door de

GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Erkend door het Federaal Wetenschapsbeleid

belspo

Gefinancierd ook door

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Francophones Bruxelles

de Service public francophone bruxellois

maribel socioculturel

het Fonds Sociale Maribel voor de socioculturele sector