

Openbare zitting van 26.01.2015

Interpellatie van dhr Arnaud Van Praet betreffende de balans en evaluatie van het loket "Contact Plus"

Geachte voorzitter,
Beste collega's

In augustus 2013 was Etterbeek de eerste Brusselse gemeente die een administratief onthaal oprichtte dat volledig gewijd was aan ouderen en/of personen met een handicap, genaamd 'Contact Plus'.

Het bijzondere aan deze one-stop-shop is dat hij samengesteld is uit alle diensten die bevoegd zijn om aan deze twee doelgroepen advies, bijstand, informatie en zelfs begeleiding te bieden bij het vervullen van administratieve verrichtingen. Contact Plus zet zich ook in overeenstemming met de algemene beleidsverklaring van uw college, in om onze senioren te helpen zelfredzaam et blijven.

Sinds zijn opening heeft het loket 'Contact Plus' zijn activiteiten uitgebreid. Zo is het sinds september vorig jaar de drijvende kracht achter het nieuwe project Proxibat, dat onze senioren de mogelijkheid biedt om tegen een lage prijs een beroep te doen op werknemers in een schakelprogramma die herstellingen komen uitvoeren in huis.

Nu deze dienst een jaar bestaat zou ik u willen vragen welke evaluatie u maakt van deze dienst:

- welke balans maakt u op van de activiteiten van 'Contact Plus' tijdens de voorbije maanden?
- welk publiek komt er over de vloer sinds de lancering?
- zullen de activiteiten van Contact Plus evalueren in de toekomst?

Ik dank u bij voorbaat voor uw antwoorden.

De burgemeester neemt het woord:

"Dank u, mijnheer Van Praet" « Merci M. Van Praet.

Dit is wat reeds gerealiseerd werd en wat er op stapel staat:

De enige opdrachten van de dienst Soziale Zaken waren de volgende:

- *opvolging van pensioenaanvragen en aanvragen voor herkenning van een handicap;*
- *niet-dringend medisch transport, met één voertuig;*
- *uitreiking van taxicheques;*
- *het secretariaat van de adviesraad voor personen met een handicap en de adviesraad voor ouderen.*

Contact Plus, dat zijn deuren opende in augustus 2013 verleent een bredere service:

- *het behoud van de vorige opdrachten;*
- *aankoop van een tweede aangepast voertuig waarmee meer mensen vervoerd kunnen worden;*
- *de psychosociale begeleiding werd ingevoerd;*
- *er worden ook transporten uitgevoerd voor andere dan medische redenen (bijvoorbeeld boodschappen);*

- de ARPH en de ARO bleven behouden en werden verder uitgebouwd;
- er werden tal van partnerschappen opgezet om de organisatie van activiteiten te vergemakkelijken (Atoll en Dienst Gezondheid voor de gymlessen, met Handiplus voor informaticacursussen, met de Mission locale voor kleine karweitjes in huis (Proxibat), Kerstconcert);
- aanwezigheid van Contact Plus op evenementen (Irisfeest, conferenties georganiseerd door mutualiteiten)
- bevoorrecht partnerschap met het Home Beauport (uitstap naar de kust en naar Pairi Daiza, terbeschikkingstelling van de bestelwagen voor verschillende boodschappen, oprichting van de Digitale Openbare Ruimte, aanleg van de moestuin en oprichting van Resto Plus). Dit partnerschap zal na evaluatie waarschijnlijk worden voortgezet.

Wat moeten we hiervan onthouden? Van een aanvankelijk zuiver administratieve dienst, is Contact Plus beetje bij beetje uitgegroeid tot een menselijke structuur die informatie, raad en begeleiding verstrekt.

Contact Plus bestaat nog maar 18 maanden. Het gemeentepersoneel dat werd overgeplaatst naar de dienst heeft de werking georganiseerd en heeft zich snel positief ingezet voor nieuwe taken en verplichtingen.

Omdat het niet wilde creëren wat al bestond, maar diensten wilde aanvullen en mensen doorverwijzen naar de beste oplossing, begeleid Contact Plus zijn publiek naar bestaande structuren die de capaciteiten hebben om mensen te helpen.

Contact Plus treedt op:

- na verzoek door de personen zelf, meestal +70-jarigen die zich informeren om zich voor te bereiden tegen wanneer ze ouder zijn.
- op vraag van de families.
- naar aanleiding van een oproep van wijkagenten of van een sociaal assistent van een ziekenhuis of een vereniging.
- steeds vaker via mond-tot-mondreclame.

Er worden nieuwe contacten gelegd om zich beter te integreren in de sector (Phare, Cocof, FOD Sociale Integratie, ARO's van andere gemeenten ...)

De evolutie:

Contact Plus zou nog meer aanwezig moeten zijn op het terrein en evenementen en acties organiseren ter gelegenheid van werelddagen (dag van de ouderen, 'Carrefour des générations', dag van de gehandicapte, week van de vrijwilliger bijvoorbeeld).

De heropstart van de dienst Vrijwilligerswerk verloopt langzaam. Zowel wat de hulp aan burgers betreft als het in contact brengen van verenigingen zoals Abbeyfield en Atoll, die vragende partij zijn, met mensen die vrijwilliger willen worden.

De inzet van Contact Plus in het Duurzaam Wijkcontract zal het mogelijk maken om collectieve activiteiten te organiseren, een partnerschap aan te gaan met wijkorganisaties en meer individuele hulp en begeleiding te bieden.

Er wordt gewerkt aan een activiteit rond verschillende handicaps in de klassen van het zesde leerjaar van de lagere scholen van alle netten.

De dienst Animatie organiseert activiteiten voor 'jonge senioren' (50 jaar en meer). De doelgroep van Contact Plus is doorgaans ouder dan 75 jaar. Zij krijgen andere, meer aangepaste excursies, aangeboden. Hiermee bieden we een antwoord op de wens om thuis te blijven wonen en aan de nood aan meer sociale contacten.

De twee adviesraden komen regelmatig bijeen en hun leden worden meer betrokken bij de voorstellen voor de agenda.

In 2014 vonden er drie besloten vergaderingen van de ARO plaats (enkel onafhankelijke Etterbenaars) en één plenaire vergadering. Er vond ook één vergadering van de ARPH plaats.

We hebben nooit opmerkingen gekregen over de werking van deze twee adviesraden. Ondanks de gewijzigde samenstelling blijven deze raden al te vaak 'feedbackvergaderingen' en worden er nooit inhoudelijke suggesties gedaan door de leden. We laten deze instanties echter regelmatig bijeenkomen in functie van de vraag omdat dit de mogelijkheid biedt om informatie uit te wisselen."