

Bijlage bij het verslag van de vergadering d.d. xx/x/2024 van de
Raad van Bestuur

JAARVERSLAG 2023

ACTIVITEITENVERSLAG





Opdrachthoudende Vereniging

Opricht op 6 mei 1967 in overeenstemming met de wet van 1 maart 1922 op de verenigingen van gemeenten tot het nut van het algemeen. Akte nr. 1160-1 verschenen in de Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad van 27 mei 1967, goedgekeurd bij koninklijk besluit van 13 februari 1967.

Statutenwijziging doorgevoerd door de Algemene Vergadering op 22 mei 1976, goedgekeurd bij koninklijk besluit van 18 augustus 1976.

Statutenwijziging doorgevoerd tijdens de buitengewone vergadering d.d. 26 mei 1986 van Algemene Vergadering, goedgekeurd bij ministerieel besluit van 26 augustus 1987.

Statutenwijziging doorgevoerd tijdens de buitengewone vergadering d.d. 30 mei 1988 van de Algemene Vergadering, goedgekeurd bij ministerieel besluit van 31 augustus 1988.

Statutenwijziging doorgevoerd tijdens de buitengewone vergadering d.d. 29 mei 1989 van de Algemene Vergadering, goedgekeurd bij ministerieel besluit van 23 augustus 1989.

Statutenwijziging doorgevoerd tijdens de buitengewone vergadering d.d. 24 mei 1993 van de Algemene Vergadering, goedgekeurd bij ministerieel besluit van 2 september 1993.

Statutenwijziging doorgevoerd tijdens de buitengewone vergadering d.d. 30 april 1997 van de Algemene Vergadering, goedgekeurd bij ministerieel besluit van 17 juli 1997, gewijzigd bij ministerieel besluit van 12 augustus 1997.

Statutenwijziging doorgevoerd in tijdens de buitengewone vergadering d.d. 5 september 2003 van de Algemene Vergadering, goedgekeurd, behoudens de artikelen 1, 9 en 25, bij ministerieel besluit van 1 december 2003.

Statutenwijziging doorgevoerd tijdens de buitengewone vergadering d.d. 7 december 2018 van de Algemene Vergadering, goedgekeurd bij ministerieel besluit van 8 maart 2019.

Statutenwijziging doorgevoerd tijdens de buitengewone vergadering d.d. 25 september 2019 van de Algemene Vergadering, goedgekeurd bij ministerieel besluit van 18 december 2019 en verschenen in de Bijlagen tot het Belgische Staatsblad van 9 oktober 2019 onder het nummer 19137821.

Statutenwijziging doorgevoerd tijdens de buitengewone vergadering d.d. 23 juni 2022 van de Algemene Vergadering, goedgekeurd bij ministerieel besluit van 28 september 2022 en verschenen in de Bijlagen tot het Belgische Staatsblad van 17 oktober 2022 onder het nummer 22123196.

Maatschappelijke zetel

IGL

Klotstraat 125
3600 Genk

RPR Antwerpen, afd. Tongeren

Telefoon: 089 32 39 50
Fax: 089 36 17 97

0201.310.929

E-mail: info@iglimburg.be
<http://www.iglimburg.be>
<http://extranet.iglimburg.be>

Volgnummer van het maatschappelijk dienstjaar: **56**

Voorwoord

Activiteitenverslag over het boekjaar 2023 van de Raad van Bestuur aan de Algemene Vergadering

<i>I</i>	<i>Samenstelling van het maatschappelijk kapitaal</i>	<i>6</i>
<i>II</i>	<i>Bestuursorganen</i>	<i>6</i>
<i>III</i>	<i>Organisatiestructuur IGL</i>	<i>7</i>
<i>IV</i>	<i>Algemene werking</i>	<i>8</i>
A	Bestuursorganen	8
1	Algemene werking	8
2	Statistische gegevens	9
B	LIVaanhetwerk	12
1	Kernprocessen	13
2	Algemene overzichten	18
C	Ter Heide	23
1	Inhoudelijke werking	23
2	Infrastructuur en uitrusting	30
3	Statistische gegevens over de bewoners	32

VOORWOORD

IGL heeft als *statutaire opdracht* het gemeenschappelijk belang van haar gemeentelijke aandeelhouders te realiseren, zijnde de *uitbouw van de zorg voor personen met een handicap in Limburg*. Hiervoor beheert IGL twee activiteitencentra: Ter Heide en LIVaanheterwerk. Een derde boekhoudkundig activiteitencentrum, het secretariaat, staat in voor het specifieke beheer van IGL. In het jaarverslag en de jaarrekening leggen wij aan onze aandeelhouders verantwoording af over het gevoerde financiële en inhoudelijke beleid.

2023 was een zeer belangrijk jaar voor de toekomst van Ter Heide. Samen met de Raad van Bestuur werd bekeken hoe de opvolging van Paul Geypen, algemeen directeur Ter Heide, na meer dan 35 jaar, best georganiseerd kon worden. Belangrijk was dat het iemand is die past binnen het verhaal en het nog beter kan maken voor iedereen. Mevrouw Nadine Dethier is ondertussen benoemd als opvolger en vervult haar rol vanaf 1 september 2023. Nieuw is dat zij ook de rol van algemeen directeur IGL op zich neemt.

In februari 2023 werd op basis van een uitgebreid onderzoek door het advocatenkantoor PAQT duidelijk dat LIVaanheterwerk geen toekomst meer had binnen IGL. Het onderzoek liet zien dat de gewijzigde financiering toekomstgericht onvoldoende middelen genereert om LIVaanheterwerk te handhaven. Verleden trends werden hiermee bevestigd. Samen met de RVB is dan beslist om er alles aan te doen om een perspectief te geven aan zowel de medewerkersploeg als de opgebouwde en unieke expertise.

Een transitieteam werd samengesteld: N. Dethier, P. Geypen en voorzitter M. Harraq. De 26 vennoten werden uitgenodigd, op de hoogte gebracht en geconfronteerd met de uitdaging die voorlag. Een deel van de oplossing lag in het overnemen van de ondersteunde medewerkers door Ter Heide. Voor de medewerkers van de kernactiviteiten diende een alternatief gevonden te worden. Dit alternatief hebben we gevonden bij IN-Z. IN-Z is erkend als onderneming in de lokale diensteneconomie, als sociale dienstencheque onderneming en als dienstverlener in het kader van de KMO – portefeuille. IN-Z was heel geïnteresseerd in de HR – expertise van LIV.

IGL en IN-Z stelden een strategisch totaalplan op dat getoetst is op zijn haalbaarheid. In december 2023 werd dan de knoop doorgemaakt om iets meer dan de helft van de medewerkers te laten uitkantelen naar IN-Z. Vanaf 1 januari 2024 zal IGL dus verder werken met slechts één kernactiviteit, namelijk Ter Heide.

Het bestuur, directies en medewerkers van IGL danken onze vennoten voor het gestelde vertrouwen.

Algemene directie IGL

Mustafa Harraq
Voorzitter bestuursorganen IGL

I Samenstelling van het maatschappelijk kapitaal

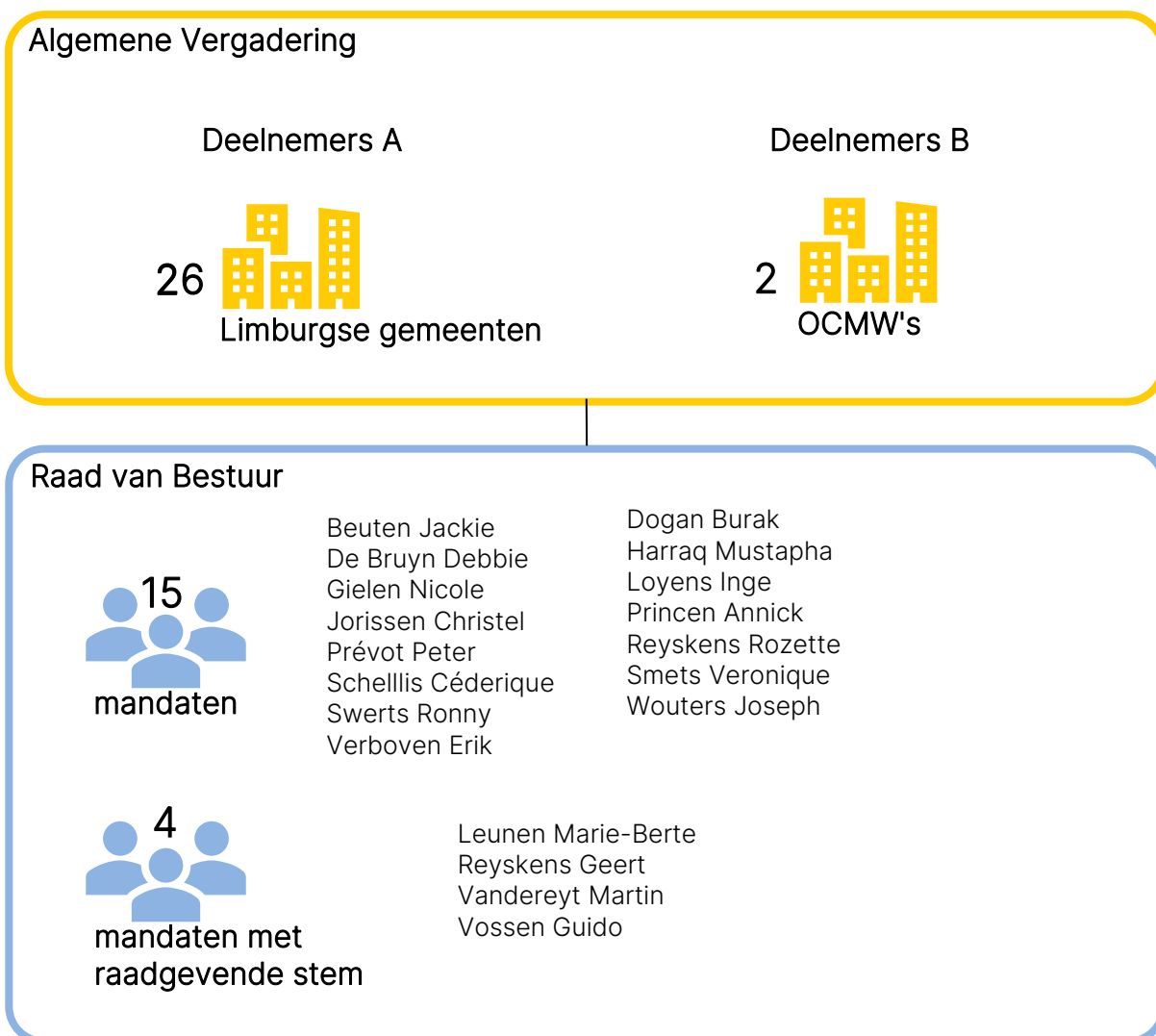
Het totale maatschappelijk kapitaal van IGL op 31 december 2022 bedraagt 638 000 EUR. Het totaal aantal aandelen geplaatst bij de deelnemers-gemeentebesturen is gelijk aan 2 532 A-aandelen met een nominale waarde van 250 EUR per aandeel of een totaal bedrag van 633 000 EUR.

Het totaal aantal aandelen geplaatst bij de OCMW is gelijk aan 20 B-aandelen met een nominale waarde van 250 EUR per aandeel of een totaal bedrag van 5 000 EUR.

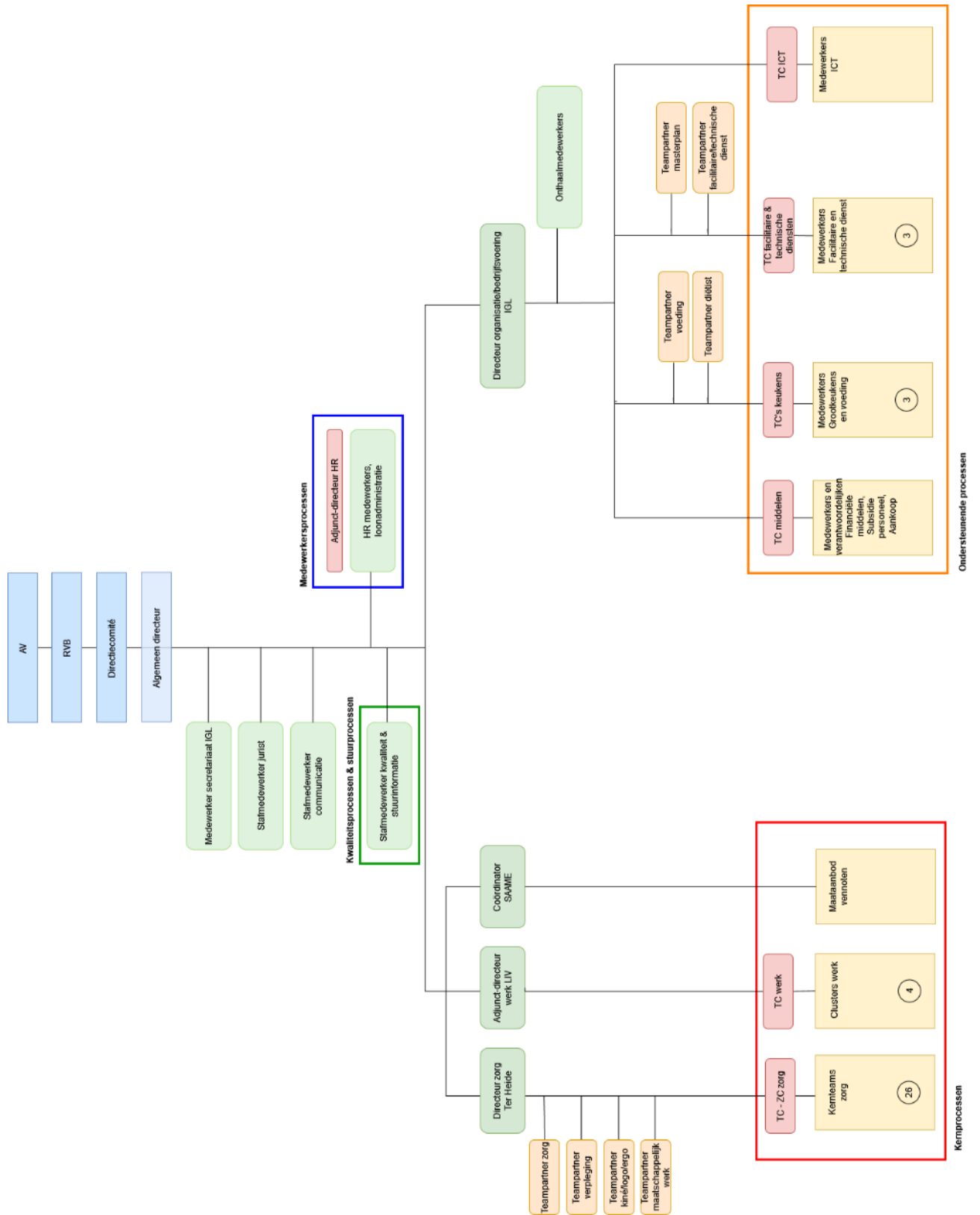
II Bestuursorganen

De Raad van Bestuur en de Algemene vergadering van IGL hebben in 2023 geen:

- Ontslagen van gemeenteraadsleden aanvaard;
- Bestuurders voorlopig benoemd;
- Geen bestuurders definitief verkozen.



III Organisatiestructuur IGL



IV Algemene werking

A Bestuursorganen

1 Algemene werking

Het secretariaat van de bestuursorganen van IGL heeft 2 gewone Algemene vergaderingen en 11 vergaderingen van de Raad van Bestuur en 1 remuneratiecomité voorbereid. Er waren 8 vergaderingen van het HOC-BOC op het niveau van IGL. De Raad van Bestuur heeft in het bijzonder beraadslaagd over en kennisgenomen van de volgende dossiers:

- De klassieke voorbereiding van de vergaderingen van de Algemene Vergadering;
- De opvolging van de werkingsbijdrage van de gemeenten;
- De jaarrekening 2022 en het jaarverslag 2022;
- De opvolging van de begroting 2023 en de voorbereiding van de begroting 2024;
- De administratieve personeelsdossiers betreffende arbeidsongevallen en beroepsziekten, in- en uitdiensttreding, enz.;
- De openstaande vacatures;
- De toekomst van LIVaanhetwerk;
- Out-reach aanbod voor lokale besturen;
- De opvolging van het masterplan Ter Heide Genk-Zonhoven;
- Het remuneratiebeleid met betrekking tot de directieleden en medewerkers: functiekwalificatie en loonhuis;
- De waarderingsspakketten voor de medewerkers;
- Het wijzigen van het arbeidsreglement en de rechtspositieregeling;
- De deontologische code van IGL;
- Het vaststellen van de procedure en de lastvoorwaarden voor de diverse overheidsopdrachten; alsook de toewijzing en de opvolging van de overheidsopdrachten m.b.t. werken, leveringen en diensten;
- Audit omtrent de verzekeringsportefeuille;
- De inhoudelijke werking van de activiteitencentra op basis van onder andere de inspectieverslagen;
- De aanvaarding van legaten.
- Het profiel, de procedure en de aanstelling algemeen directeur en directeur bedrijfsvoering;
- De pensionering van de algemeen directeur;

Tijdens de vergaderingen HOC-BOC op niveau IGL werd er hoofdzakelijk overlegd en onderhandeld op het niveau van LIVaanhetwerk en Ter Heide die hoofdzakelijk betrekking hebben op het arbeidsreglement, de rechtspositieregeling, de waarderingsspakketten, de functiekwalificatie, het loonhuis en de toekomst van LIVaanhetwerk.

De beknopte verslagen van de vergaderingen van de Raad van Bestuur, alsook de verslagen van de vergaderingen van de Algemene Vergadering zijn raadpleegbaar op de website van IGL: <https://iglimburg.be/over-ons/bestuur-en-regelgeving/> en de digitale raadpleegomgeving van IGL: <https://raadpleeg-igl.onlinesmartcities.be/>.

Ook de jaarverslagen vanaf het boekjaar 2003 zijn raadpleegbaar op de website van IGL: <https://iglimburg.be/over-ons/bestuur-en-regelgeving/> ..

2 Statistische gegevens¹

Per 31 december 2023 bedroeg het aantal personeelsleden van IGL **691** voltijdse en deeltijdse personeelsleden, inclusief interimarissen.

Dit is een toename met 20 personeelsleden.

2.1 Volgens het geslacht

Geslacht	Ter Heide		Livaanhetwerk		IGL	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Man	152	22,00%	3	0,43%	155	22,43%
Vrouw	517	74,82%	19	2,75%	536	77,57%
Totaal	669	96,82%	22	3,18%	691	100,00%

2.2 Volgens de nationaliteit

Nationaliteit	Ter Heide		Livaanhetwerk		IGL	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Belgische	661	95,66%	21	3,04%	682	98,70%
Guyanese	5	0,72%	0	0,00%	5	0,72%
Syrische	1	0,14%	0	0	1	0,14%
Nederlandse	2	0,29%	1	0,14%	3	0,43%
Totaal	669	96,82%	22	3,18%	691	100,00%

2.3 Volgens de leeftijd

Leeftijd	Ter Heide		Livaanhetwerk		IGL	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
< 25 jaar	80	11,58%	0	0,00%	80	11,58%
25-29	88	12,74%	1	0,14%	89	12,88%
30-34	70	10,13%	0	0,00%	70	10,13%
35-39	49	7,09%	3	0,43%	52	7,53%
40-44	63	9,12%	4	0,58%	67	9,70%
45-49	73	10,56%	4	0,58%	77	11,14%
50-54	82	11,87%	4	0,58%	86	12,45%
55-59	91	13,17%	3	0,43%	94	13,60%
>60	73	10,56%	3	0,43%	76	11,00%
Totaal	669	96,82%	22	3,18%	691	100,00%

¹ Alle financiële en personeelsgegevens die in dit activiteitenverslag worden vermeld zijn louter ter informatie. Ze werden niet geauditeerd door de commissaris-revisor. Indien er verschillen zouden zijn dan zijn enkel de gegevens opgenomen in de jaarrekening juridisch bindend.

2.4 Volgens de financieringsbron in VTE

Financiering	Ter Heide		Livaanhetwerk		IGL	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Basis	466,63	85,73%	14,12	2,59%	480,75	88,32%
Sociale Maribel	50,05	9,20%	2,10	0,39%	52,15	9,58%
Opgroeien	10,70	1,97%	0,00	0,00%	10,70	1,97%
Zorgnetwerk	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
IPH	0,70	0,13%	0,00	0,00%	0,70	0,13%
Totaal	528,08	97,02%	16,22	2,98%	544,30	100,00%

2.5 Volgens de weddenanciënniteit

Wedde- anciënniteit	Ter Heide		Livaanhetwerk		IGL	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<5	184	26,63%	3	0,43%	187	27,06%
5-9	68	9,84%	2	0,29%	70	10,13%
10-14	57	8,25%	4	0,58%	61	8,83%
15-19	70	10,13%	5	0,72%	75	10,85%
20-24	81	11,72%	1	0,14%	82	11,87%
25-29	71	10,27%	4	0,58%	75	10,85%
30-34	62	8,97%	2	0,29%	64	9,26%
>35	76	11,00%	1	0,14%	77	11,14%
Totaal	669	96,82%	22	3,18%	691	100,00%

2.6 Volgens de functie in VTE

Functiegroep	Ter Heide		Livaanhetwerk		IGL	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Administratief	48,70	300,23%	15,22	93,84%	63,92	11,74%
Directie	5,00	30,82%	1,00	6,16%	6,00	1,10%
Logistiek	73,32	452,01%	0,00	0,00%	73,32	13,47%
Medisch-Paramedisch	39,36	242,63%	0,00	0,00%	39,36	7,23%
Opvoedkundig	347,25	2140,75%	0,00	0,00%	347,25	63,80%
Zorg Algemeen	14,45	89,08%	0,00	0,00%	14,45	2,65%
Totaal	528,08	3255,53%	16,22	100,00%	544,30	100,00%

2.7 Volgens de dienstactiviteit in VTE

Activiteit	Ter Heide		Livaanhetwerk		IGL	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Actief	414,21	76,10%	11,30	2,08%	425,51	78,17%
Gewaarborgde ziekte	34,32	6,31%	0,42	0,08%	34,74	6,38%
Moederschaps- bescherming	22,65	4,16%	1,00	0,18%	23,65	4,35%
Ziekte buiten gewaarborgd loon	56,90	10,45%	3,50	0,64%	60,40	11,10%
Totaal	528,08	97,02%	16,22	2,98%	544,30	100,00%

2.8 Volgens de woonplaats

Provincie/Land	Gemeente	Ter Heide	Livaanhetwerk	IGL
	Aiken	7	1	8
	As	17	1	18
	Beringen	12		12
	Beverlo	1		1
	Bilzen	42		42
	Bocholt	2		2
	Borgloon	28		28
	Bree	10		10
	Diepenbeek	13	1	14
	Dilsen-Stokkem	12		12
	Genk	93	2	95
	Gingelom	1		1
	Halen	7		7
	Ham	1		1
	Hamont-Achel	2		2
	Hasselt	51	2	53
	Hechtel-Eksel	6		6
	Heers	6		6
	Helchteren	2		2
	Herk-de-Stad	5		5
	Heusden-Zolder	10	2	12
	Hoelbeek	1		1
	Hoeselt	13		13
	Houthalen-Helchteren	19	1	20
	Jeuk	1		1
	Kaulille	1		1
	Kermt	3		3
	Kinrooi	7		7
	Kleine-Spouwen	1		1
	Koersel	3		3
	Kortesseem	8	1	9
	Kuringen	5		5
	Lanaken	10		10
	Leopoldsburg	3		3
	Linhout	1		1
	Loksbergen	1		1
	Lommel	3		3
	Lummen	6	1	7
	Maaseik	10	1	11
	Maasmechelen	15		15
	Meeuwen		1	1
	Meeuwen-Gruitrode	7		7
	Mielen-boven-Aalst	1		1
	Munsterbilzen	1	1	2
	Neerharen		1	1
	Neeroeteren	1		1
	Neerpelt	1		1
	Niel-Bij-As	1		1
	Nieuwerkerken	4	1	5
	Opglabbeek	3		3
	Opheers	1		1
	Opoeteren	2		2
	Oudsbergen	13		13
	Overpelt	2		2
	Overrepen	1		1
	Paal	2	1	3
	Peer	6		6
	Piringen	1		1
	Riemst	16		16
	Rijkhoven	1		1
	Rotem	1		1
	Schulen	1		1
	Sint-Lambrechts-Herk		1	1
	Sint-Truiden	13		13
	Sluizen	1		1
	Spalbeek	1		1
	Stevoort	4		4
	Tessenderlo	5	1	6
	Tongeren	43		43
	Ujestraten	1		1
	Val-Meer	1		1
	Vliermaal	3		3
	Wellen	6	1	7
	Wijer	1		1
	Zepperen	1		1
	Zonhoven	71	1	72
	Zutendaal	2		2
Limburg		658	22	680
Anwerpen		1		1
Vlaams-Brabant		9		9
Wallonië		1		1
Totaal		669	22	691

B LIVaanhetwerk

Gespecialiseerde opleidings-, begeleidings- en bemiddelingsdienst

Het jaar 2023 stond voor LIVaanhetwerk in het teken van overleving. Verschillende projecten kenden een vervolg, enkele liepen af. In 2022 werd immers door VDAB beslist dat de gunning voor werkzoekenden onder de naam van GLOW, niet gegund werd aan LIV (Sherpa). **De werkzoekenden** die opgestart werden in 2022, hebben we nog een kwalitatieve begeleiding geboden in 2023.

Het team moest door het verlies van deze gunning, volop actief op zoek gaan naar nieuwe (langdurige) opdrachten om de toekomst veilig te stellen. 2023 werd als een overgangsjaar benoemd.

Vanuit het BVR dat het GOB heeft, werd er een gesloten oproep gelanceerd door VDAB: **gespecialiseerde jobcoaching**, een aanbod voor werknemers met arbeidshandicap die langer dan een jaar werken bij hun huidige werkgever. Deze opdracht werd ons dadelijk gegund voor 55 pakketten voor de eerste jaarhelft (1/1/2023-30/06/2023). Voor de periode van 1/7/2023-31/12/2023 zouden wij opnieuw 55 pakketten krijgen, weliswaar binnen een aangepast kader van VDAB.

VDAB lanceerde ook een **tender job-en taalcoaching** (later genoemd jobcoaching op de werkvloer) voor werknemers die minder dan een jaar in een bedrijf werken. Ook hier werd Liv aanhetwerk gegund voor een langere periode. Voor 2023 kregen we 20 pakketten in de provincies Limburg, Antwerpen en Vlaams Brabant met de mogelijkheid om per provincie uit te breiden naar 50 pakketten.

Het project **Op Stap** (outreach en activering met als penhouder Alternatief VZW) liep haar laatste jaar in. De instroomdoelstelling was hier 45 cliënten. In 2024 zou dit project verder gezet worden onder capacity Building. LIVaanhetwerk heeft deelgenomen aan de sollicitatieronde van capacity Building, maar heeft geen gunning in dit project gekregen.

Op 14 december 2022 startte tot slot het pilootproject **CARE4Work** (kabinet Brouns en WSE). In dit project gaan we via een outreachende aanpak op zoek naar de personen met een ernstig of complexe aandoening met een vraag naar werk. In 1 adem rekenen we hier ook op zijn of haar familie of vervangende zorgomgeving. De instroom lag hier op 250 cliënten begeleiden waarvan 150 uitstromen naar een werkvorm. Er werd ook een wetenschappelijk onderzoek in samenwerking met PXL gekoppeld aan dit project.

De doelstellingen van de projecten werden in 2023 niet behaald. Reden hiervoor waren de moeilijke omstandigheden waar LIVaanhetwerk mee te maken kreeg:

- Een moeilijke financiële situatie met een onzekere toekomst voor LIV en haar medewerkers
- Het wegvallen van een structurele subsidie en een zoektocht naar projectfinanciering
- Het wendbaar en flexibel moeten inspelen op een arbeidsmarkt wat moeilijk is voor een kleine organisatie

Het was een jaar van onduidelijkheid en onzekerheden die ook de mentale veerkracht van de medewerkers sterk op de proef stelde. Er was heel wat uitval en de drive ontbrak om nog extra inspanningen te leveren. Ook het werkveld kreeg geruchten over de mogelijke stopzetting van LIV en hield de boot af ifv een samenwerking.

Omdat wij geloven in het belang van het aanbod voor de kwetsbare doelgroep, zijn we op zoek gegaan naar kansen om het aanbod van LIV verder te zetten. In de zoektocht naar opportuniteiten zijn we bij de organisatie IN-Z VZW uitgekomen. Het aanbod voor de kwetsbare doelgroep kon zo een toekomst krijgen evenals de/enkele medewerkers die bij LIV aan de slag waren.

Sinds 1/1/2024 werd LIV officieel ingekanteld binnen IN-Z VZW.

1 Kernprocessen

1.1 Instroom

1.1.1 Gespecialiseerde jobcoaching

N= 76/110

Voor de periode van 1/1/2023-30/6/2023 werden er 55 pakketten aan ons toegekend. In deze periode haalden wij 61 pakketten. Dit is meer dan voorzien was.

Voor de periode van 1/7/2023-31/12/2023 werden er weer 55 pakketten aan ons toegekend. Voor deze periode haalden wij slechts 15 pakketten.

Voor de eerste jaarhelft is de instroom heel goed (>100%). In de 2de jaarhelft zakt de instroom heel erg. Reden hiervoor is de moeilijke omstandigheden binnen LIV maar ook het veranderende kader van VDAB voor deze oproep waardoor klanten afzien van een opstart:

- Dit aanbod kan enkel nog aangeboden worden met goedkeuring van de werkgever
- Dit aanbod moet doorgaan op de werkvloer en tijdens de werkuren
- Men spreekt over een werknemer met arbeidshandicap wat vaak kan afschrikken
-

1.1.2 Job- en taalcoaching (jobcoaching op de werkvloer)

N= 18/60

- Limburg= 17/20
- Antwerpen= 1/20
- Vlaams-Brabant= 0/20

Voor de periode van 1/1/2023-31/12/2023 werden er 60 pakketten toegekend met de mogelijkheid tot uitbreiding naar 50 per provincie. We haalden hier slechts 18 pakketten.

Ook hier werden de doelstellingen niet behaald door de moeilijke omstandigheden die er eveneens voor gezorgd hebben dat er minder draagvlak was voor het uitrollen van een nieuw project en het exploreren van een nieuwe regio (Vlaams Brabant en Antwerpen).

Voor het jaar 2024 werd er vanuit VDAB een goedkeuring voor 60 trajecten (20 per provincie met mogelijkheid tot uitbreiding naar 50 per provincie – totaal 150) toegekend.

1.1.3 Op Stap

N= 40/45

Dit project liep ten einde op 31/12/2023. Het vervolg zit vervat in Capacity Building maar werd niet aan Liv gegund.

Penhouder Alternatief VZW zorgde voor de coördinatie en gaf aan dat er best niet te veel trajecten meer zouden opstarten na oktober 2023. Dit omdat het project 31/12/2023 ten einde zou lopen en hierdoor geen kwalitatief traject meer aangeboden kon worden. Om de kwaliteit prior te geven hebben we instroom dan ook niet volledig behaald.

1.1.4 CARE4Work

N= 142/250

We maken een onderscheid tussen:

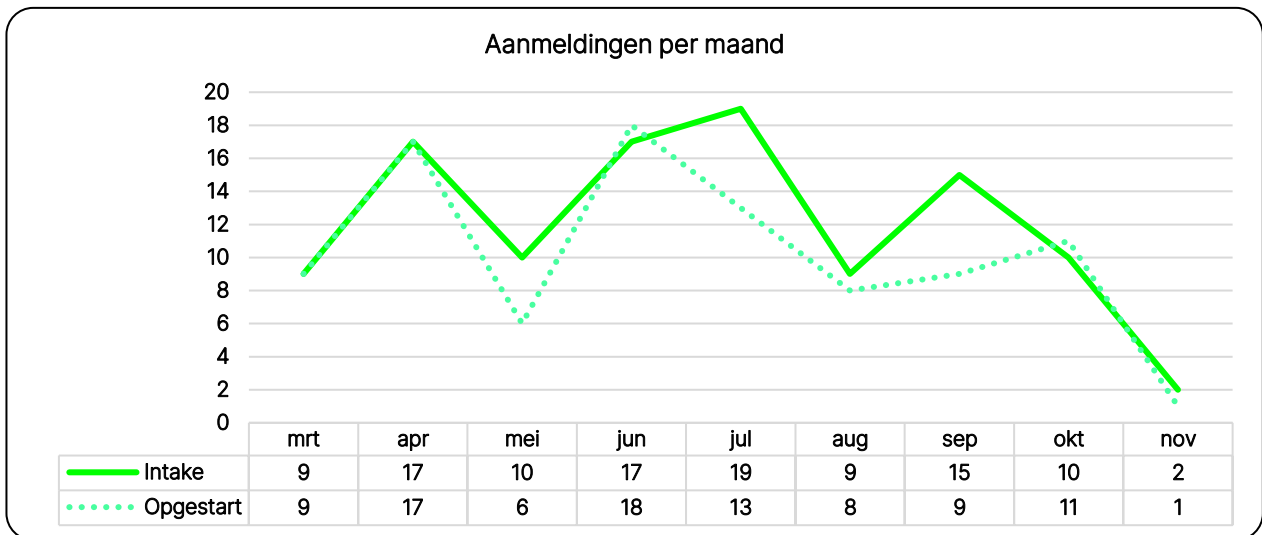
- Er zijn **118 cliënten** aangemeld voor een begeleidingstraject tussen februari en november. Dit zijn gemiddeld 12 cliënten per maand en gemiddeld 4 cliënten per jobcoach.
- Vanaf 1 november 2023 zijn er nog **24 adviestrajecten** geïnitieerd in plaats van individuele begeleidingstrajecten. Dit werd gedaan met de nadruk op het faciliteren van een warme en doelgerichte doorverwijzing naar de meest geschikte instantie, gezien de naderende voltooiing van de studie.

Van de 118 cliënten zijn **110 cliënten** gezien voor een **intakeprocedure** en **105** zijn uiteindelijk **gestart in een begeleidingstraject**. Vier van deze begeleidingsgesprekken werden uiteindelijk ook louter adviestrajecten. Ook hier verschoof de focus naar adviesverlening en gerichte verwijzingen naar externe instanties. Deze switch werd gedaan met het oog op een efficiëntere en gepersonaliseerde begeleiding voor de deelnemers.

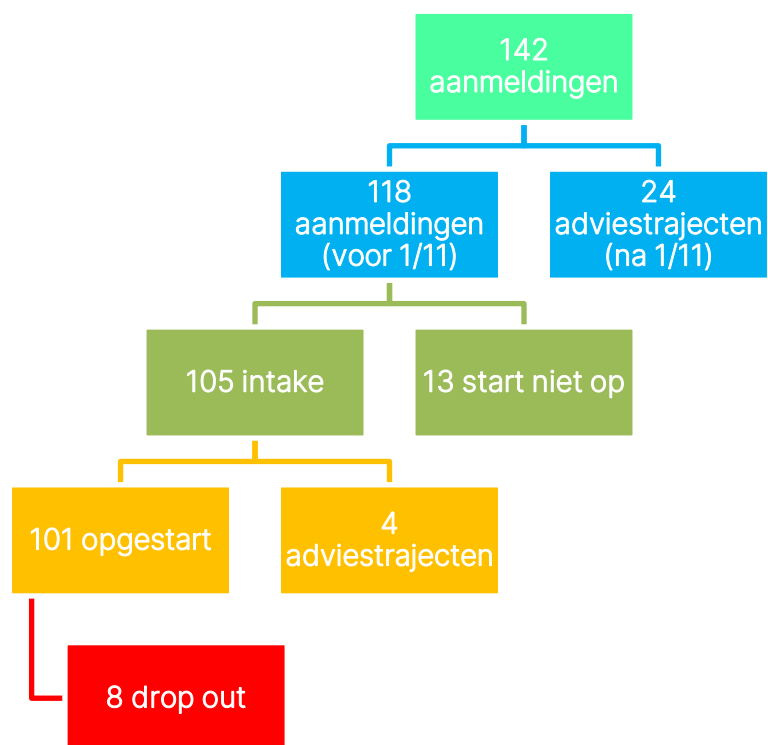
Uiteindelijk zijn er dus **101 cliënten** gestart met de trajectbegeleiding in het Care4Work programma. Tijdens de studie was er een **drop-out ratio van 8%** van cliënten die vroegtijdig zijn uitgevallen. Deze drop-out ratio is nog relatief gunstig en suggereert over het algemeen nog een goede mate van betrokkenheid en volharding, zowel bij cliënten als jobcoaches. De reden voor vroegtijdige uitval zijn voornamelijk het niet meer bereikbaar zijn (5 van de 8 casussen), de herval in problematiek (2 van de 8 casussen) of het zelf niet meer nodig vinden (1 van de 8 casussen).

Een gedetailleerde kijk op de **maandelijkse instroom** wordt weergegeven in **figuur 1**. De meeste aanmeldingen werden geregistreerd tussen april en september. Echter, de concentratie van aanmeldingen in het midden van het project zorgde voor een intense werklast.

Vanaf oktober vertoont het aantal aanmeldingen een dalende trend. Dit wordt deels toegeschreven aan de terughoudendheid van verwijzende instanties, omdat het project eindigt in december. Voor recente aanmeldingen werd zorgvuldig overwogen of de trajecten intern nog zouden opstarten of dat er, afhankelijk van de behoeften van de cliënt, een verwijzing naar externe instanties plaatsvindt. Deze afweging was niet altijd eenvoudig, gezien de variëteit aan situaties en de afwezigheid van een universeel passend antwoord.



Er waren ook een **13-tal casussen** die uiteindelijk **niet effectief opstarten** in een traject. De reden hiervoor zijn heel verschillend: niet komen opdagen, niets meer laten horen, er nog niet klaar voor, ...



Het geschatte bereik van 250 cliënten werd niet behaald binnen de tijdsframe van dit project. Desondanks werd er wel een grote nood naar het aanbod opgemerkt. Er kunnen verschillende redenen zijn voor een mindere instroom, zelfs als er een grote nood lijkt te zijn naar het aanbod:

1. Veranderingen in het werkveld

Nieuwe projecten zoals Capacity Building en veranderingen in gevestigde waarden zoals nieuwe partners in werkplekieren (GLOW) kunnen de aandacht van potentiële cliënten hebben afgeleid. Ze kunnen mogelijk geneigd zijn om deel te nemen aan andere initiatieven in plaats van het aangeboden programma.

2. Interne reorganisatie en (mogelijke) overname

Een interne reorganisatie met mogelijke overname kan onzekerheid creëren bij zowel jobcoaches als potentiële cliënten. Onzekerheid over de toekomst van de organisatie kan leiden tot terughoudendheid bij mensen om deel te nemen aan het programma.

3. Flexibiliteit van jobcoach

De vereiste flexibiliteit van jobcoaches als gevolg van de interne reorganisatie kan mogelijk de efficiëntie van de werving en promotie van het programma hebben beïnvloed. De tijd binnen dit project was enorm kort en moest meteen naar de hoogste snelheid gebracht worden. Elke jobcoach stond voor de uitdaging om snel vertrouwd te raken met dit nieuwe werkingsprotocol, wat als een aanzienlijke stap werd ervaren.

4. Communicatie, bekendheid en toegankelijkheid

De communicatiestrategie en promotie-inspanningen kunnen een rol spelen. Misschien is het programma niet voldoende (snel) zichtbaar geweest voor de doelgroep, of is de boodschap niet effectief overgebracht, desondanks onze inspanningen hieromtrent. Dit kan rechtstreeks een impact hebben op de toegankelijkheid naar het programma.

Voor een uitgebreide analyse verwijs ik graag naar het volledige rapport van CARE4Work dat altijd opgevraagd kan worden.

1.1.5 Werkplekieren

In 2022 werd het project werkplekieren stopgezet. Op 1/1/2023 werd dit verder gezet onder de naam GLOW. Helaas werd LIV hierin niet gegund. In het kader van kwalitatieve opvolging hebben wij alsnog 208 trajecten vanuit 2022 in 2023 de nodige begeleiding en ondersteuning geboden. Zij werden allemaal afgerond voor 31/12/2023.

1.2 Tevredenheid

De tevredenheidsmeting per project zit ondanks de moeilijke omstandigheden waarin de medewerkers van LIV moesten werken, nog steeds hoog.

1.2.1 Gespecialiseerde jobcoaching op de werkvloer en werkplekieren

Binnen de projecten werkplekieren en gespecialiseerde jobcoaching (score op 4):

Tevredenheidsmetingen 2023	Gemiddelde	
	WPL	GJC
Algemene tevredenheid werkgevers	3,42	/
Algemene tevredenheid cliënten/werknemers	3,24	3,57

1.2.2 Job- en taalcoaching

De tevredenheidsmetingen worden aan het einde van het traject afgenomen voor deze doelgroep. De cliënten worden bevraagd door VDAB en de werkgevers door LIVaanhelwerk. Er werden in 2023 slechts enkele job-en taalcoaching trajecten afgerond maar er zijn geen tevredenheidsmetingen terug binnengekomen. Hier kunnen we dus geen score weergeven.

1.2.3 Op Stap

Binnen het project op stap werd de tevredenheidsmeting door de penhouder (Alternatief VZW) opgevolgd. Wij beschikken dan ook niet over de nodige data om in dit jaarverslag op te nemen.

1.2.4 CARE4Work

Tevredenheid deelnemers

- Er werden 26 responsen verzameld. De deelnemers gaven gemiddeld de score “in hoge mate” (**Tevredenheidsscore van 8/10**). Deze score suggereert over het algemeen een **positieve tevredenheid** over het Care4Work programma. De absolute meerderheid van de deelnemers is tevreden over de geboden ondersteuning en het programma voldoet aan de verwachtingen.
- Heel wat klanten vullen de tevredenheidsmeting niet in. Als we naar de redenen kijken merken we dat ze vaak angstig zijn (wat ga je met mijn gegevens doen?) of het als extra ballast ervaren (ik heb al zo veel papierenwerk). Zelfs na een vereenvoudiging en extra ondersteuning van de coach, merken we niet veel meer ingevulde tevredenheidsmetingen.

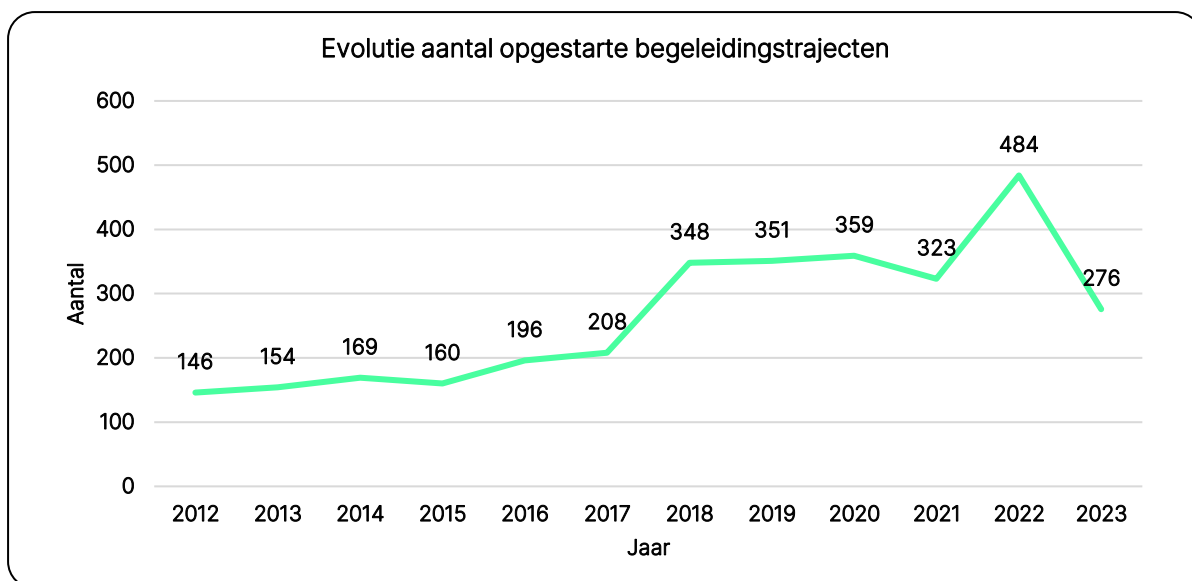
Tevredenheid partners

- De tevredenheid werd door 4 partners ingevuld. 3 hiervan vulden een score van “in zeer hoge mate in”, eentje “in hoge mate”. Dit komt op een gemiddelde **tevredenheidsscore van 9.5/10**. Ook hier is iedereen zeer tevreden over het Care4Work programma.
- De tevredenheid is gebaseerd op de score van 4 partners (van de 25). Een mogelijke verklaring kan liggen in de mate van engagement en samenwerking met de betrokken partners. Zoals in tabel 2 te zien is, zijn er 3 partners uit 1 instituut die meerdere cliënten hebben opgevolgd binnen dit project. Het is aannemelijk dat de 4 bekomen resultaten voornamelijk degenen zijn die het meest actief en betrokken zijn geweest in de trajectbegeleiding. Met de andere partners was de samenwerking en communicatie aanzienlijk minder intensief. Zij zien allicht het belang minder in van de tevredenheidsmeting over dit project.
- We merken ook dat enkele verwijzers zelf met de handen in het haar zitten en gezien de wachtlijsten vaak ook geen tijd hebben om de doorverwezen trajecten zelf nog op te volgen. Hierdoor was er niet altijd sprake van een (intensieve) samenwerking.

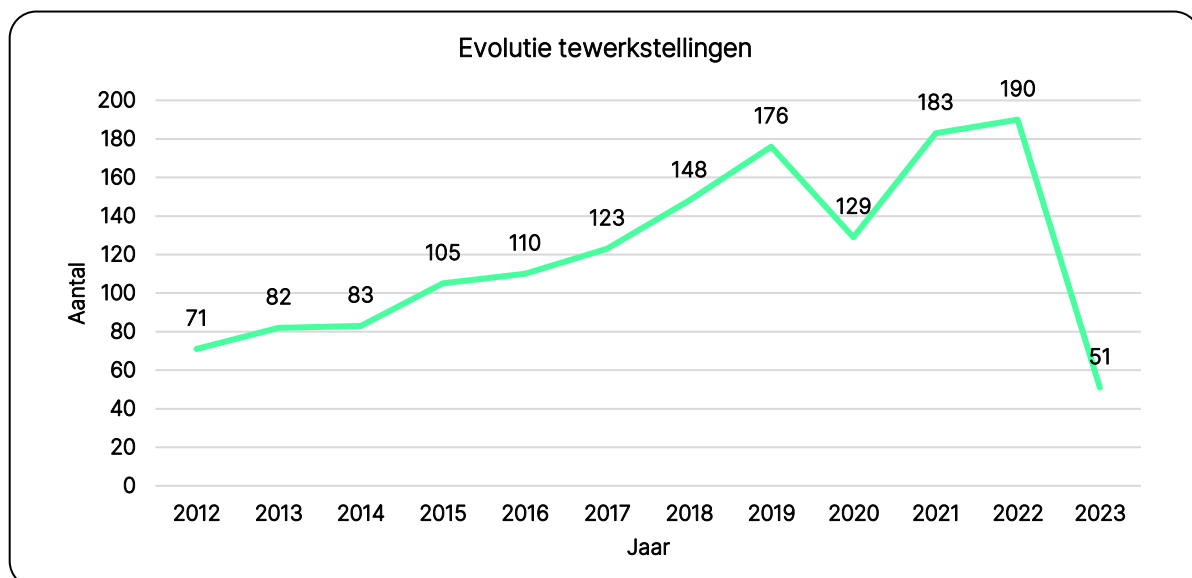
2 Algemene overzichten

2.1 Trends

2.1.1 Aantal effectief opgestarte begeleidingen



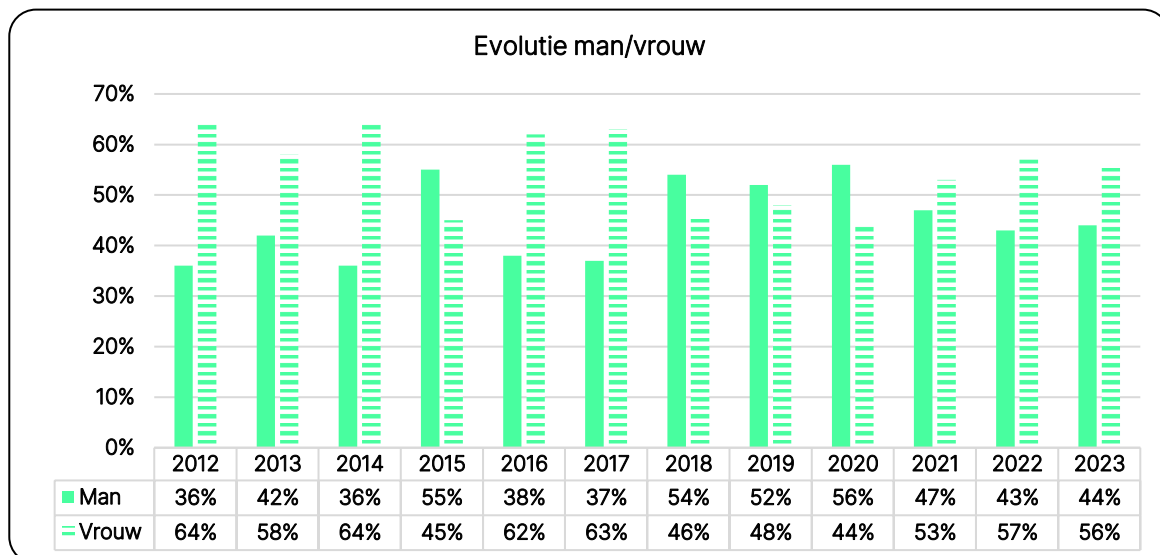
2.1.2 Aantal tewerkstellingen



Gezien het project van werkzoekenden ten einde liep op 31/12/2022 en we geen nieuwe instroom kregen, is het zeker te verantwoorden dat het aantal tewerkstellingen beduidend lager ligt dan andere jaren. In het cijfer van 2023 zitten ook enkel de tewerkstellingen vanuit het project werkplekieren.

2.1.3 Geslacht

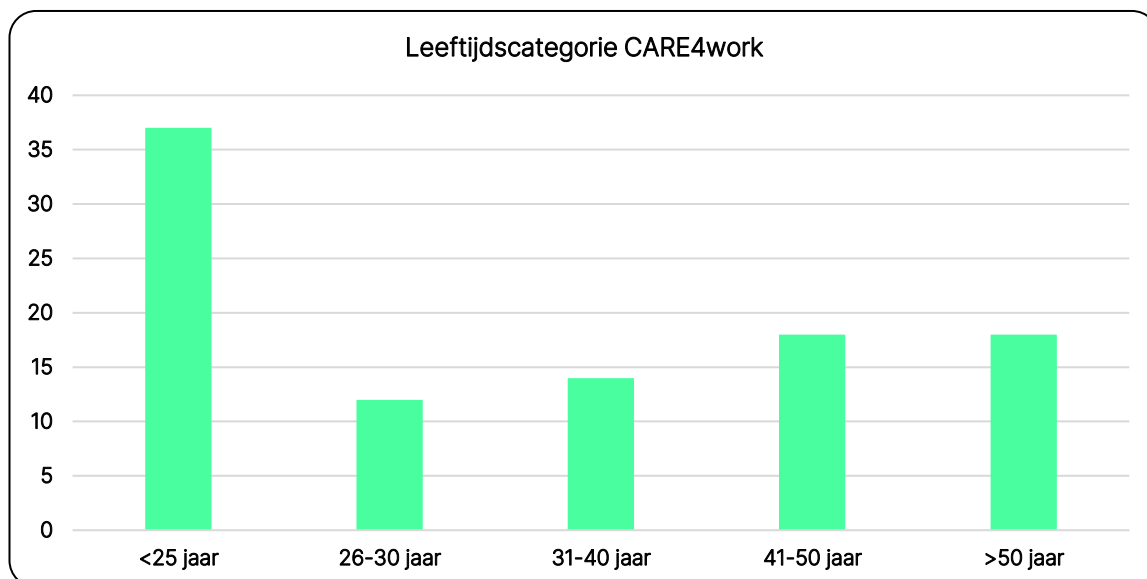
Cliënten 2023	
Mannen	122
Vrouwen	154
Totaal	276



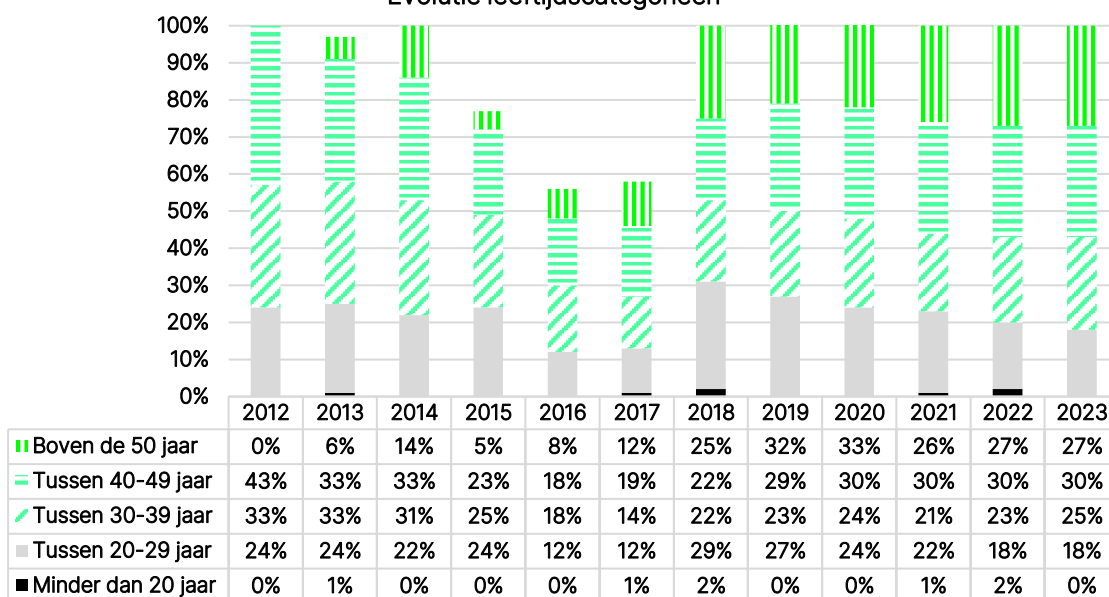
2.1.4 Leeftijdscategorie

Cliënten 2023	
Minder dan 20 jaar	0
Tussen 20-29 jaar	25
Tussen 30-39 jaar	33
Tussen 40-49 jaar	40
Boven de 50 jaar	36
Totaal	134

Omdat de cijfers voor CARE4Work anders werden bijgehouden, splits ik ze hier even apart op:



Evolutie leeftijdscategorieën



(*) afzonderlijke meting +50j pas vanaf 2013

2.1 Woonplaats cliënten

Provincie	Gemeente	Aantal cliënten
	Bilzen	10
	Borgloon	1
	Bree	4
	Diepenbeek	1
	Dilsen-Stokkem	12
	Genk	6
	Ham	1
	Hasselt	6
	Hechtel-Eksel	3
	Heusden-Zolder	4
	Hoeselt	1
	Houthalen-Helchteren	3
	Kinrooi	2
	Kortesseem	1
	Lanaken	6
	Leopoldsburg	2
	Lommel	6
	Lummen	2
	Maaseik	2
	Maasmechelen	10
	Oudsbergen	7
	Peer	2
	Pelt	4
	Riemst	11
	Sint-truiden	6
	Tongeren	6
	Wellen	1
	Zolder	1
	Zonhoven	7
	Zutendaal	1
Limburg		129
Antwerpen	Geel	3
Vlaams Brabant	Landen	1
West Vlaanderen	Harelbeke	1
Totaal		134

Vanuit het project CARE4WORK werd een aparte analyse gemaakt door PXL.

Provincie	Gemeente	Aantal cliënten
	Alken	1
	As	1
	Beringen	2
	Bilzen	2
	Bocholt	2
	Boorseme	1
	Bree	1
	Diepenbeek	7
	Dilsen-Stokkem	3
	Eigenbilzen	1
	Eksel	2
	Genk	11
	Hamont-Achel	1
	Hasselt	10
	Heers	1
	Herk de Stad	4
	Hoeselt	1
	Houthalen	2
	Kermt	1
	Kinrooi	1
	Kleine Brogel	1
	Leopoldsburg	1
	Landen	1
	Lommel	5
	Lummen	3
	Maaseik	2
	Meerhout	1
	Nieuwerkerken	2
	Oudsbergen	2
	Overpelt	1
	Paal-Beringen	2
	Pelt	4
	Rekem	1
	Riemst	1
	Sint-Gillis-Waas	1
	Sint-Truiden	1
	Stevoort	2
	Tessenderlo	1
	Tongeren	2
	Vliermaal	2
	Wijchmaal	2
	Zepperen	1
	Zolder	1
	Zonhoven	5
	Zutendaal	1
Limburg		101
Antwerpen		3
Vlaams-Brabant		5
Totaal		109

Uit de spreiding van de woonplaatsen komt naar voor dat er een gevarieerd bereik is met deelnemers uit verschillende regio's.

De grootste uitschieters zijn Genk en Hasselt, de 2 grootsteden van Limburg. Hieruit zou men kunnen concluderen dat doordat de populatie meer geconcentreerd is in de grootsteden, er meer mensen zijn die nood hebben aan ondersteuning. Verder zijn de woonplaatsen zeer gespreid, zowel stedelijke als landelijke gebieden, grote en kleinere gemeentes, ... Dit duidt dat het Care4Work programma niet beperkt was tot een welbepaalde regio, maar eerder afhankelijk is van de individuele noden ongeacht hun woonplaats.

De woonplaatsen die buiten Limburg liggen, zijn gelinkt aan de studenten die in Hasselt studeren aan de hogeschool.

C Ter Heide

1 Inhoudelijke werking

1.1 Wie zijn wij en voor wie bestaan wij ?

Ter Heide is een organisatie die warme en professionele ondersteuning op maat biedt aan meer dan 430 personen met een meervoudige en complexe ondersteuningsnood in Limburg. Dit doen we als sociale ondernemer en met als doel onze cliënten en hun netwerk te ondersteunen in het leiden van een kwaliteitsvol bestaan.

Wij richten ons op kinderen, jongeren en volwassenen met een complexe en meervoudige ondersteuningsnood. We ondersteunen onze cliënten en hun netwerk in het uitbouwen van een kwaliteitsvol bestaan op alle levensdomeinen.

De rechten van onze cliënten en hun netwerk worden gegarandeerd en gerealiseerd binnen een warme, respectvolle en professionele relatie en in verbinding met alle betrokkenen.

Onze cliënten en hun netwerk staan centraal en hun wensen en noden bepalen de richting van ons handelen. We vertrekken hierbij vanuit hun perspectief en bouwen verder op hun krachten en mogelijkheden (empowerment). Daarnaast wordt onze zorg en ondersteuning ook gerealiseerd in volwaardig partnerschap met het netwerk van onze cliënt.

Ter Heide streeft naar levenslange en duurzame ondersteuningstrajecten op maat, indien de cliënt en het netwerk dit wil en zolang Ter Heide dit kwaliteitsvol kan organiseren.

1.2 Waar staan we voor en waar willen we voor gaan ?

Vanuit verbinding binnen onze eigen organisatie, alsook met externe partners maken we maximale kwaliteit van leven voor elke cliënt waar. Voor ons staan professionaliteit, levenservaring en ervaringsdeskundigheid, van zowel medewerkers als cliëntensysteem, gelijkwaardig naast elkaar.

Ter heide staat voor **totaaloplossingen** op maat van de vraag van onze cliënten. Voor de cliënten die dat willen en nodig hebben, bieden wij een breed pakket aan holistische ondersteuning aan. Ter Heide biedt ondersteuning in verschillende ondersteuningsvormen, in een aangepaste frequentie, intensiteit en duur. We bieden dagondersteuning, woonondersteuning en verblijf en in bepaalde gevallen ook thuisondersteuning. Dit kan van korte duur zijn of levenslang.

Ter Heide wil de **tweede thuis** van de cliënt en zijn netwerk zijn. Warme omgang, sfeer en huiselijkheid staan in alle ondersteuningsvormen centraal.

Ter Heide wil een **verbonden organisatie** zijn. We gaan er vanuit dat elke kwaliteitsvolle ondersteuning op maat het resultaat is van interactie, samenwerking en verbinding van alle betrokkenen.

- **Verbondenheid met de cliënt**

We benaderen elke cliënt als een uniek persoon met specifieke mogelijkheden en kwetsbaarheden. De uniekheid van elke cliënt wordt geaccepteerd en vanuit verbinding met en betrokkenheid en participatie van de cliënt proberen we samen de grootst mogelijke levenskwaliteit voor de cliënt te realiseren.

- **Verbondenheid met ouders en netwerk**

We willen de eerste thuis, bij ouders en familie, en de tweede thuis, in Ter Heide verbinden en het gevoel creëren van één grote thuis. De levenservaring en ervaringsdeskundigheid levert een essentiële bijdrage aan de levenskwaliteit van de cliënt en maakt van de ouders en familieleden volwaardige en gelijkwaardige partners.

- **Verbondenheid tussen medewerkers**

Medewerkersgeluk levert ene fundamentele bijdrage aan het geluk van cliënten en hun netwerk. Als organisatie zijn we één team dat verbonden is met elkaar, zorg en ondersteunende diensten. Door samen naar het beste (werk)proces te zoeken, realiseren we de beste ondersteuning voor de cliënten en hun netwerk en bouwen we aan één sterk Ter Heide. Rechtstreekse samenwerking via open en korte communicatielijnen in alle richtingen kenmerkt hoe we met elkaar omgaan. Onze multi-disciplinaire samenwerking zorgt ervoor dat ieders expertise ten volle kan ingezet worden. De grootte en diversiteit van onze aanwezige kennis en ervaring bieden een brede waaier aan mogelijkheden om voor elke cliënt het onderste uit de kan te halen.

- **Verbondenheid met (belangrijke) externe partners**

Om sterker te worden en ons aanbod en expertise te verbreden, willen we ons zo goed mogelijk organiseren om te anticiperen op en mee te werken aan maatschappelijke ontwikkelingen en verwachtingen en zodoende de complexiteit van onze doelgroep tegemoet te komen. Samenwerking met andere organisaties rond een aantal topics is hierbij een voor de hand liggende piste, maar minstens even belangrijk is het verbreden van ons netwerk naar organisaties in andere sectoren. Inclusie in de buurt en maatschappij is ook belangrijk, net als blijven inzetten op vrijwilligers voor bijkomende ondersteuning.

Onze ingebouwde kwaliteit

Ter Heide wil de referentie in Vlaanderen worden in Vlaanderen voor mensen met een zeer complexe ondersteuningsnood. We willen niet de grootste of beste zijn maar wel de referentie voor de doelgroep waar Ter Heide voor staat en wil voor gaan.

Om kwaliteitsvolle ondersteuning te kunnen bieden aan onze doelgroep, is er een grondige en specialistische kennis van de cliënt en de doelgroep algemeen nodig. Dit hangt nauw samen met de keuze voor de meest geschikte theoretische modellen, methoden, technieken en instrumenten

Daarom is het essentieel dat we de kritische thema's, specialistische kennis en expertise, ontwikkelde methodieken identificeren en regelmatig evalueren en bijsturen in functie van de eigen ervaring, die van onze cliënten en hun netwerk maar ook op basis van nieuwe wetenschappelijke en praktijkgerichte inzichten.

Een belangrijk kenmerk van doelgericht en planmatig handelen is de continue herhaling van reflectiemomenten en groei tijdens het hele proces van handelen. We durven kritisch zijn voor onze organisatie en eigen persoon. Daarom willen we voortdurend blijven leren en ons blijven ontwikkelen. In elk van ons zit meer dan we denken. Het beste uit onszelf naar boven halen én tegelijkertijd anderen helpen groeien, is waar we naar streven. Dit doen we zowel op inhoudelijk als op menselijk vlak.

Omdat we ervan overtuigd zijn dat deze 'plan-do-check-act'-systematiek een bijdrage levert aan de kwaliteit van de ondersteuning, willen we deze manier van werken verankeren in de praktijk. Het handelingsplanproces vatten we op als een mini-kwaliteitssysteem voor een welbepaalde cliënt. Het handelingsplan beschrijft wat de optimale ondersteuning is en wat daadwerkelijk moet gebeuren om die optimale ondersteuning te verlenen. Het geeft richting aan de dagelijkse praktijk.

Professionaliteit betekent ook handelen in overeenstemming met de geldende wettelijke kaders en maximaal de rechten van onze cliënten waarborgen.

1.3 Wat hebben we in 2023 gerealiseerd ?

Via allerlei acties en projecten proberen we van Ter Heide een beter "Ter Heide" te maken. We zetten voortdurend in op verbetering en innovatie. Kleine acties kunnen een groot verschil maken voor de bewoners; we rekenen hiervoor op de creativiteit en talenten van onze medewerkers. Daarnaast werd er in 2023 gewerkt aan een aantal grotere projecten die zorgvuldig geselecteerd zijn omdat we ervan overtuigd zijn dat ze ons helpen onze strategische visie te realiseren .

1.3.1. Verbreding van de doelgroep en responsiever maken van ons aanbod vanuit een nieuwe en gedragen zorg – en ondersteuningsvisie

In de eerste helft van 2022 werd er door de zorgcoördinatoren in overleg met het directieteam een aangepaste zorg – en ondersteuningsvisie geschreven. Vanuit deze nieuwe visie vond een grote evaluatieoefening plaats over de doelgroep en het huidige aanbod.

Een nieuwe en verbrede doelgroep omschrijving was het resultaat. Naast de verbreding van de doelgroepomschrijving werden ook een aantal strategische beslissingen genomen over de doelgroep en het ondersteuningsaanbod.

2023 stond in het teken van het uitwerken van acties en processen om die strategische doelstellingen te realiseren :

- In het kader van kortdurende opvang (weekend – en vakantieopvang) werd een verzekerd aanbod uitgewerkt voor kinderen en jongeren met een PAB en volwassen cliënten met een PVB.
- Ter Heide organiseert het aanbod in de leefgroepen zo dat er een continuüm voor alle doelgroepen die binnen de doelgroepomschrijving vallen. Er werd een set van criteria ontwikkeld voor de toeleiding van cliënten naar het aanbod voor de verschillende doelgroepen zodat elke cliënt zorg op maat kan krijgen. .
- Er werd een multidisciplinair referentieteam "ouder worden in Ter Heide" opgericht teneinde de nodige kennis en expertise te ontwikkelen zodat alle cliënten kwaliteitsvol kunnen ouder worden in Ter Heide en bij voorkeur in hun eigen vertrouwde leefgroep (aging in place) .

- Er werd een concept voor doelgroepomschrijving en gepast aanbod ontwikkeld voor de nieuwe doelgroep volwassenen met een structuurnood en prikkelgevoeligheid. Dit in voorbereiding van de opening van een eerste leefgroep in 2024 voor deze doelgroep op de campus Zonhoven.
- Er werd een aangepast intakeproces uitgeschreven ifv het nieuwe doelgroep – en opnamebeleid.
- Het proces en de coördinatie van opname en doorstroom werd herschreven met specifieke aandacht voor :
- Meer responsiviteit en efficiëntie bij het invullen van open plaatsen door de installatie van een coördinatieteam en meer verantwoordelijkheid voor de woonbuurten.
- Het installeren van een ontwikkelingsplan als overzicht van de interne cliënten die een vraag stellen naar een andere soort of vorm van ondersteuning en een andere leefgroep.

1.3.2. De implementatie van de nieuwe organisatiestructuur

Op 1 maart 2022 werd er een nieuwe organisatiestructuur binnen de afdeling Zorg geïmplementeerd. De belangrijkste verandering in de structuur betreft het vlakker maken van de organisatie met als belangrijkste bedoeling een nieuwe samenwerkingscultuur van zelforganisatie (ZOT), flexibiliteit, betrokkenheid en eigenaarschap bij onze medewerkers te realiseren. In 2023 werd hier door het transitieteam op verder gewerkt en werden er verschillende acties ondernomen om teams in de zorg te versterken en in drive te krijgen.

- Er werd een teamdiagnose gemaakt a.d.h.v. de inschaling “teams in drive” . Deze schaal meet de mate waarin teams zelforganiserend vermogen ontwikkeld hebben. Op basis van deze metingen heeft elk zorgteam een Ter heide een eigen teamontwikkelingsplan opgesteld.
- Elk woonbuurt en kernteam heeft een visie geschreven als kompas voor de eigen werking, ondersteuning aan cliënten en samenwerking binnen het team. Deze kernteamidentiteit vormt samen met de zorg – en ondersteuningsvisie van Ter Heide het kader waarbinnen teams verantwoordelijkheid kunnen pakken en kunnen groeien naar zelforganisatie.
- Om het gepaste dienend leiderschap verder te versterken en te implementeren, werd het opleidingstraject voor leidinggevenden in de afdeling zorg verder gezet via bootcamps, intervisies en individuele coaching.

1.3.3. Verdere ontwikkeling en verbreding van het digitaal zorgplatform

Ook in 2023 is er hard gewerkt aan de verdere ontwikkeling van het digitaal zorgplatform. Zo werd fase **2 of het integreren van observatie – en registratiefiches** van de cliënt geïmplementeerd in de hele organisatie. . Intussen werd de inhoudelijke analyse van **fase 3 of het technische dossier en het handelingsplan volledig afgewerkt en afgerond**. Er werd in 2023 ook een **fase 4** geïntialiseerd. Het ging eerder om kleine onderdelen waarvan de realisatie noodzakelijk is om de volgende fases te kunnen aangaan. Zo werd er een module voor de nachtdienst ontwikkeld i.k.v. communicatie met de dagmedewerkers. Deze module ondersteund het realiseren van de 24 uurszorg. Ook werd er een administratieve module gemaakt die in het verwerken van administratieve gegevens over de cliënt het zorgplatform in de regie zet. Ook in fase 4 werd er een deel geschreven voor het beheer van intakedossiers en dossiers in het kader van kortdurende ondersteuning. De tools in fase 4 zullen in begin 2024 geïmplementeerd worden.

1.3.4. Uitbreiding van de huidige dienstverlening van Ter Heide met een mobiele out-reach module voor lokale besturen die vennoot zijn van IGLimburg.

Eind 2022 diende Ter Heide een projectaanvraag in voor de pilootfase RTH van het VAPH. Het project ging over het versterken van de mobiele begeleiding van gezinnen via rechtstreekse contextbegeleiding maar ook via aanwezigheid in een aantal scholen voor Buitengewoon Onderwijs. Daarnaast zou er ook een out-reach aanbod ontwikkeld worden lokale besturen waarbij Ter Heide de ambitie heeft om de lokale reguliere eerste lijnshulpverlening te versterken met specialistische kennis en expertise mbt het thema handicap. De aanvraag van Ter Heide voor de pilootfase werd echter niet weerhouden. Toch werd er door de Raad van Bestuur van IGLimburg beslist om het outreach-aanbod aan lokale besturen met eigen middelen voor minstens 1 jaar te gaan organiseren. Er werden een aantal out-reach modules uitgewerkt waarop lokale besturen via ene samenwerkingsovereenkomst op kunnen intekenen.

- Module 1 : Het installeren van een permanentielijn waar medewerkers van sociale diensten binnen het lokale bestuur snel en gemakkelijk terecht kunnen voor complexere vragen mbt het thema handicap
- Module 2 : De rechtstreekse ondersteuning en versterking van medewerkers van basisdiensten (bv sociale dienst OCMW) door zitdagen en het organiseren van opleidingen over thema's handicap en welzijn.
- Module 3 : Intakecontacten voor burgers via zitdagen voor burgers.
De dienstverlening werd op 1 oktober 2023 opgestart. Momenteel hebben 15 lokale besturen in Limburg op 1 of meerdere van de drie modules ingetekend via een samenwerkingsovereenkomst.

Realisaties

Volgende projecten zijn volledig afgerond.

- **Bewegingspad Tongeren**
Blijven bewegen is van groot belang voor onze bewoners. Het bewegingspad, ingevuld met diverse toestellen, is een essentieel element in dit verhaal. Door verschillende oefeningen helpen we onze bewoners op weg naar zelfstandigheid én een betere kwaliteit van leven. Het pad werd dit jaar aangelegd en alle toestellen werden geïnstalleerd.
- **Belevingspad Borgloon**
In navolging van het project in campus Tongeren werden ook in Borgloon de nodige stappen gezet om onze bewoners te doen bewegen. Dit project werd in 2023 opgeleverd.
- **Werkgeluk**
Ter Heide blijft inzetten op het werkgeluk van onze medewerkers zoals het voorzien van smoothies, gezonde snacks, ijsjes, ... maar ook het aanzetten tot beweging (bv deelname bij Levensloop Genk) wordt steevast gestimuleerd.
In die mate werd het project afgerond en mee geïntegreerd binnen de werking van onze HR-diensten.
- **Hybride werken**
Met hybride werken willen we de kwaliteit en de efficiëntie van het werk ondersteunen, en anderzijds de combinatie werk/privé verbeteren. Hybride werken gaat over plaatsonafhankelijk werken. De visie hierrond werd uitgewerkt en verspreid.

- **Permanentie**
De permanentieregeling werd voor alle betrokken diensten en medewerkers uitgewerkt en geïmplementeerd.
- **Camerabewaking Tongeren en Borgloon**
De installatie van camerabewaking werd afgerond. Zowel bewoners als ouders kunnen nu op beide oren slapen.
- **Functieclassificatie**
In 2021 werd een beleidsplan ingezet om op organisatievlak en HR-processen te professionaliseren. Verder werd het verloningsbeleid onder de loep genomen waarbij een functiehuis als basis van een goed loonbeleid (huis) naar voren wordt geschoven.
Het functiehuis en de criteria van het loonhuis werden intussen vastgelegd. Communicatie naar medewerkers via infosessies op de campussen werd afgerond.
- **Optimalisatie office 365**
Significante prijsstijging voor onze Office-licenties bij leverancier Microsoft leidde tot het bedenken van creatieve oplossingen. Door op maat gemaakte licenties bij onze medewerkers te introduceren (en dit zonder enig verlies in functionaliteit) kon een aanzienlijk prijsgewin gerealiseerd worden.
- **Financiële opvolging zakgeld**
Te besteden zakgeld/klusgeld opvolgen (via Excelbestanden) is een grote administratieve onderneming. Met de hulp van ICT werd een opvolgsysteem binnen het intranet opgezet om uitgaven van bewoners efficiënter te kunnen opvolgen.

Projecten die doorlopen naar een volgende fase

Naast de afgeronde projecten, wordt er in de komende periode hard gewerkt om andere projecten verder af te werken:

- **Wit-Gele Kruis**
In 2023 werd de gemeenschappelijke zorgvisie tussen Ter Heide en Wit-Gele Kruis uitgetest en positief geëvalueerd. De uitrol hiervan naar alle woonbuurten is gepland tegen begin 2024, waar in de loop van het jaar een nieuwe evaluatie zal plaatsvinden.
- **Masterplan Genk-Zonhoven**
De werken verlopen volgens plan. De oplevering van de nieuwbouw is voorzien in het voorjaar van 2023.
- **Transitie ondersteunende diensten**
De geplande teamsessies binnen het project van zelforganisatie zijn in 2023 afgerond. De resultaten van teams in drive werden met betrokken medewerkers besproken. Dit project wordt binnen de normale werking van HR ingekanteld.
- **Zorgplatform: fase 2**
De functionaliteiten van fase 2 (opzetten van een observatiefiche van de individuele bewoner) zijn afgerond. Tussentijds wordt extra aandacht gegeven aan foutoplossing en prestaties van het systeem.

- **Analytisch rekeningstelsel**
De aanzet tot optimalisering van onze financiële kostenstructuur is gestart. De verdere uitwerking is voorzien in 2024.
- **Televisie**
De installatie voor campus Tongeren (slaapkamers) werd afgerond. Voor campussen Borgloon en Zonhoven is dit nog lopende.
- **Telefonie nieuwbouw**
De configuratie van de telefooncentrale wordt aangepast om lokalisatie mogelijk te maken voor de GES-groepen.
- **Security audit**
Alle kritische onderwerpen binnen het auditverslag werden aangepakt. Andere vaststellingen worden opgelost zodra de nieuwe servers worden geïnstalleerd. Verdere sensibilisering bij medewerkers naar phishingmails is nog steeds prioritair.
- **Voedingsmanagement systeem**
De ontwikkeling van het Zorgplatform zorgt voor een opportuniteit. Door het integreren van het voedingsmanagement systeem binnen het Zorgplatform kan een aanzienlijke winst op niveau van kosten, administratie, aanwezighedenregistratie alsook reduceren van menselijke fouten gerealiseerd worden. Dit project staat voorlopig on hold..
- **Zorg- en ondersteuningsbeleid**
De implementatie van het zorgbeleid en visie omtrent samenwerking met het netwerk werd in 2023 gerealiseerd. De volgende fase, het definiëren van het opnamebeleid, zit in zijn laatste rechte lijn naar de finale.
- **Business continuïteitsplan**
Dit project omvat in eerste instantie het in kaart brengen van kwetsbaarheden (stroompanne, internet uit, ...) binnen de organisatie en hun respectievelijke risico en impact. In een volgende fase moet naar oplossingen gekeken worden.
- **Verpleegkundige en zorgkundige handelingen**
Door een nieuw wetsontwerp mogen 'bepaalde verpleegkundige handelingen' zoals digitale bloeddrukmeting door zogenaamde 'bekwame' helpers uitgevoerd worden mits instructie en/of opleiding.
Dit project zorgt ervoor dat Ter Heide garant staat voor kwalitatieve goede zorg door een opleidingsproces uit te werken waarbij onze leefgroepmedewerkers voldoende geschoold zijn en blijven op vlak van specifieke zorg.
- **Actualisering functieprofielen medewerkers**
Om een nieuw digitaal medewerkersdossierplatform efficiënt te benutten is een heropfrissing van functieprofielen/titels/afdelingen/barema's noodzakelijk. Dit zorgt er niet allen voor dat de personeelsdienst minder uitgebreide data moet verwerken maar ook data snel genereerd kan worden
- **Circulaire zorg**
Ter Heide wil inzetten op circulaire zorg. Met slimme pampers, het reduceren van frequentie washanddoeken en het verminderen van afvalmateriaal (verpakking) is de eerste stap naar circulaire innovatie gezet. Dit project zal in eerste instantie binnen een beperkte groep uitgetest worden.

Bovenstaande projecten brengt Ter Heide weer dichterbij in ons gezamenlijk doel om dé referentie binnen Vlaanderen te worden wanneer het gaat over ondersteunen van mensen met een meervoudige beperking.

2 Infrastructuur en uitrusting

Op het vlak van investeringen, grote onderhoudswerken en aanpassingswerken viel er ook in 2023 heel wat te noteren:

2.1 Investeringen

2.1.1 Gebouwen en omgeving

In 2023 werd fase twee van het Masterplan, namelijk de bouw van 6 woningen in Zonhoven (woonbuurt Berk en Eik) en 4 woningen in Genk (woonbuurt Heuvel) verder uitgevoerd door Willemen Construct.

De bouwwerken zijn vrij vlot verlopen, maar door de talrijke regendagen en enkele wijzigingen aan de uitvoeringsplannen werd de uitvoeringstermijn met drie maanden verlengd.

Door de gestegen bouwkosten werd er in de loop van de uitvoering beslist om een aantal werken te schrappen, er werd o.a. een groot stuk van de omgevingsaanleg geschrapt om op die manier toch zo veel mogelijk binnen het totale bouwbudget van € 30.000.000 te kunnen blijven.

De verhoging van het budget is vooral te wijten aan de herzieningen, de onvoorziene werken en de termijnverlenging.

Voor de derde fase van het Masterplan, de realisatie van vijf GES-woningen in Genk (woonbuurt Linde), is men bezig met het opmaken van het programma van eisen. Een programma van eisen opmaken voor GES-woningen binnen een krap budget zal hier een grote uitdaging zijn.



2.1.2 Meubilair en uitrusting

1. Verzorging/ergonomie

Ook dit jaar werd er verder geïnvesteerd in bedden (€ 23.475) en douchebrancards (€ 28.000).

2. TV-project

In 2023 werd het TV-project nog verder uitgerold (huurtoestel op de kamers en groot TV-scherm in de leefruimtes).

De andere aankopen hebben betrekking op vervangingen of investeringen in kleinere maar voor elke leefgroep of dienst onontbeerlijke materialen, o.a.:

- Koelcel grootkeuken, menger, vetpomp,...
- Relaxzetels, bewegingstrainers, verzorgingstafel, massagetafels,...
- Tuinmeubilair
- Vaatwassers, koelkasten,
- Grasmachine, bosmaaier, transpallet, ...
- Dect toestellen, beamer, laptops, monitors, camera

2.2 Grote onderhoudswerken en aanpassingswerken

Naast de reguliere aanpassingen zoals aanpassen (buiten)compartimenten, schuifdeuren badkamers, worden hier de grootste renovaties en aanpassingen opgesomd:

1. Bewegingspad Brikhof

Op de campus Borgloon werd er een bewegingspad aangelegd (€ 13.000). De speeltoestellen die hier geplaatst werden, werden via sponsoring betaald.

2. Activiteitscentrum Zonhoven

In 2022 werd de schil van het gebouw geïsoleerd en werden er nieuwe ramen geplaatst in het kader van energiebesparende renovatieprojecten gesubsidieerd door VIPA. In 2023 werden er binnen in het gebouw een aantal aanpassingswerken uitgevoerd door de eigen diensten (o.a. waterleiding).

3. Inloopdouches

In het woonerf werden enkele badkamers voorzien van inloopdouches (€ 8.424)

4. Renovatie dak gebouw LIV, Boddenveldweg

Omwille van waterinspijling moest het dak van het gebouw van LIVaanhelWerk gerenoveerd worden (€ 75.979).

3 Statistische gegevens over de bewoners

VZA = Vergunde zorgaanbieder (VAPH)

MFC = multifunctioneel centrum (VAPH)

GES+ = extreme gedrags- en emotionele problemen (Opgroeien)

PVC = persoonsvolgend convenant

3.1 Bezetting

Jaar	MFC	VZA	GES+	PVC	Totaal
2016	124	314			438
2017	108	329			437
2018	102	330			432
2019	96	338			434
2020	87	333	5		425
2021	92	333	5		430
2022	97	329	6		432
2023	95	326	5	3	429

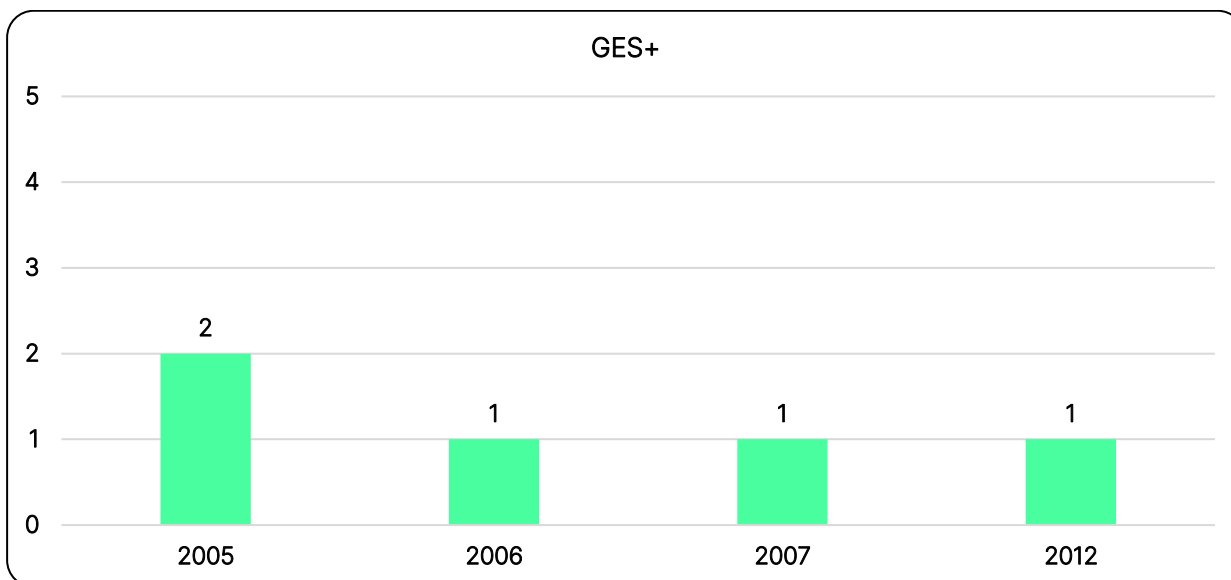
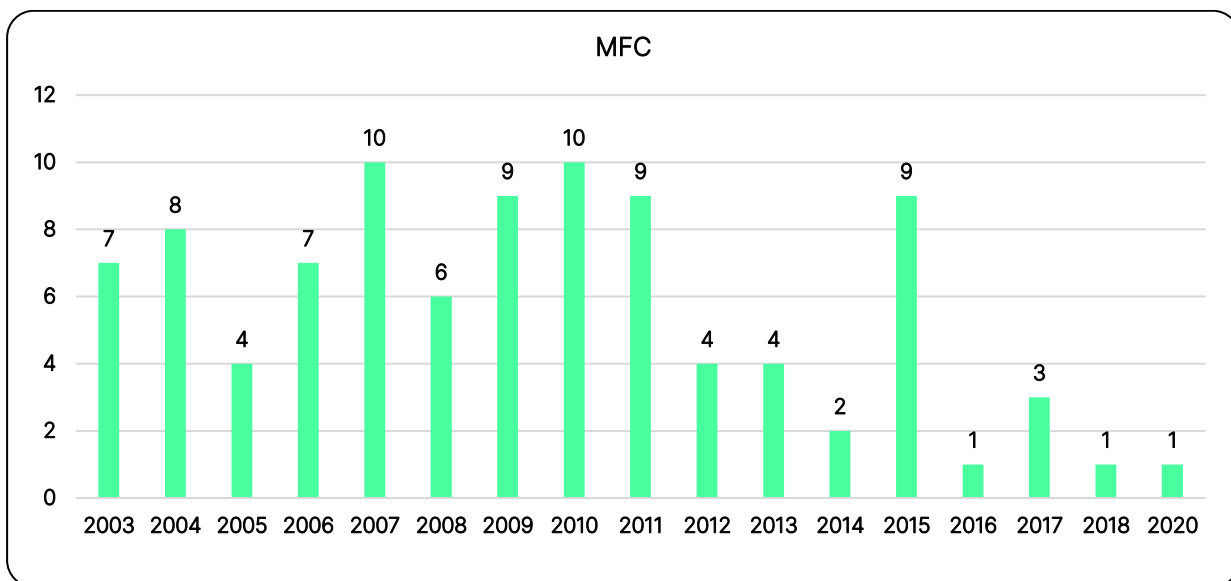
3.2 Geslacht

Geslacht	Man	Vrouw	Totaal	% Man	% Vrouw
MFC	68	27	95	71,58%	28,42%
VZA	212	114	326	65,03%	34,97%
GES+	4	1	5	80,00%	20,00%
PVC	1	2	3	33,33%	66,67%
Totaal	285	144	429	66,43%	33,57%

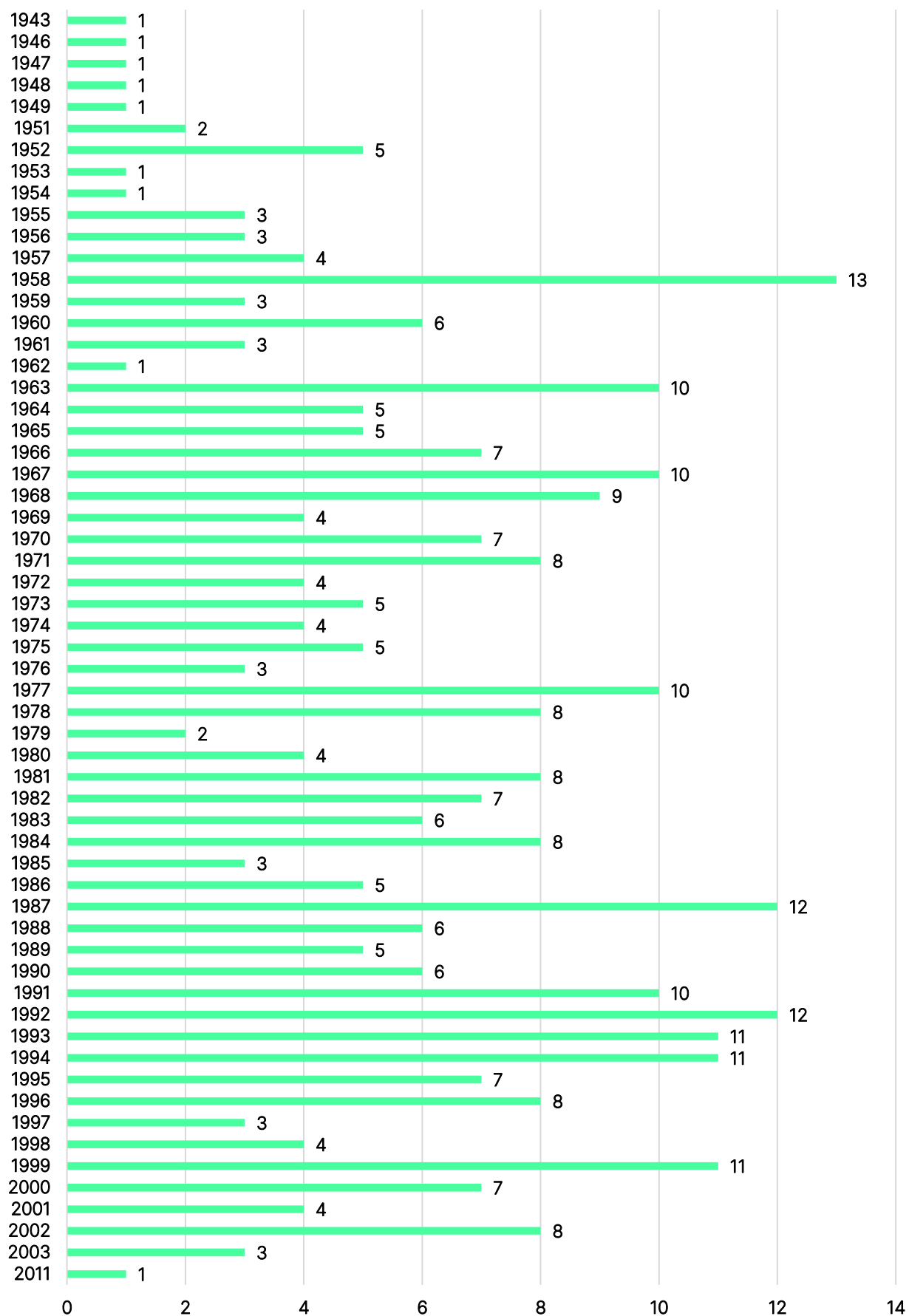
3.3 Nationaliteit

Nationaliteit	MFC	VZA	GES+	PVC	Totaal
Albanees	1				1
Belg	85	311	5	3	404
Duitser		1			1
Ghanees	1				1
Grieks		1			1
Irakees	3	1			4
Italiaan		7			7
Kosovaar	1				1
Marokaan	1	1			2
Nederlander	2				2
Roemeen	1				1
Spanjaard		1			1
Turk		3			3
Totaal	95	326	5	3	429

3.4 Leeftijdsstructuur



VZA



3.5 Woonplaats

Provincie	Gemeente	MFC	GES+	VZA	PVC	Totaal
	Alken	2		3		5
	As			6		6
	Beringen	4		12		16
	Bilzen	3		15		18
	Bocholt		1			1
	Borgloon	1		7		8
	Bree			2		2
	Diepenbeek	4		8		12
	Dilsen-Stokkem	2		5		7
	Genk	12		66	1	79
	Gingelom	1				1
	Halen			3		3
	Hamont-Achel			1		1
	Hasselt	8		21		29
	Heers			2		2
	Herk-de-Stad	2		1		3
	Heusden-Zolder	1		12		13
	Hoeselt	1		4		5
	Houthalen-Helchteren	2		10		12
	Kinrooi	1				1
	Kortesseem	1		2		3
	Lanaken	3		5		8
	Leopoldsburg			4		4
	Lommel	1		3		4
	Lummen	1		1		2
	Maaseik	3		9		12
	Maasmechelen	7		12		19
	Nieuwerkerken	1		1		2
	Oudsbergen	2		5	1	8
	Peer		1	1		2
	Pelt			2		2
	Riemst	4		6		10
	Scherpenheuvel-Zichem	1				1
	Sint-Truiden	5		13		18
	Tessenderlo	1	1	3		5
	Tongeren	3		16		19
	Wellen			4		4
	Zonhoven	2		21	1	24
	Zutendaal	2		1		3
Limburg		81	3	287	3	374
Antwerpen		7		14		21
Brussel Hoofdstedelijk		1		2		3
Oost-Vlaanderen		1		1		2
Vlaams-Brabant		5	2	17		24
West-Vlaanderen				5		5
Totaal		95	5	326	3	429

3.6 Verdeling naar handicap

Verstandelijke beperking

IQ	0 -20	20-35	> 35	Totaal
MFC Verblijf	32	16	13	61
MFC Dagopvang	9	20	8	37
PVF Woonondersteuning	141	139	11	291
PVF Dagondersteuning	26	12	2	40
Totaal	208	187	34	429
	48,48%	43,59%	7,93%	100,00%

Bijkomende beperkingen

Beperking	Fysische handicap	Visuele stoornis	Auditieve Stoornis	Chronische ziekte	Probleem-gedrag
MFC verblijf	15	5	3	34	40
MFC dagopvang	8	8	0	9	14
PVF woonondersteuning	113	45	3	112	88
PVF dagondersteuning	21	4	1	31	7
Totaal	157	62	7	186	149