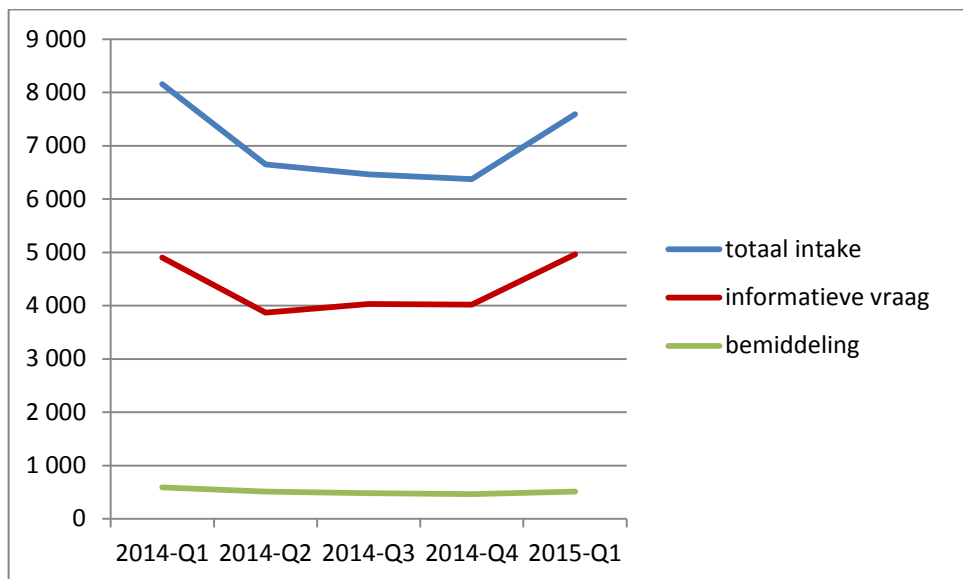


1SHM0701 – De toekenning en uitkering van leefloon, equivalent leefloon en medische zorg verloopt conform het wettelijk kader

1. Evolutie intakes in sociale centra



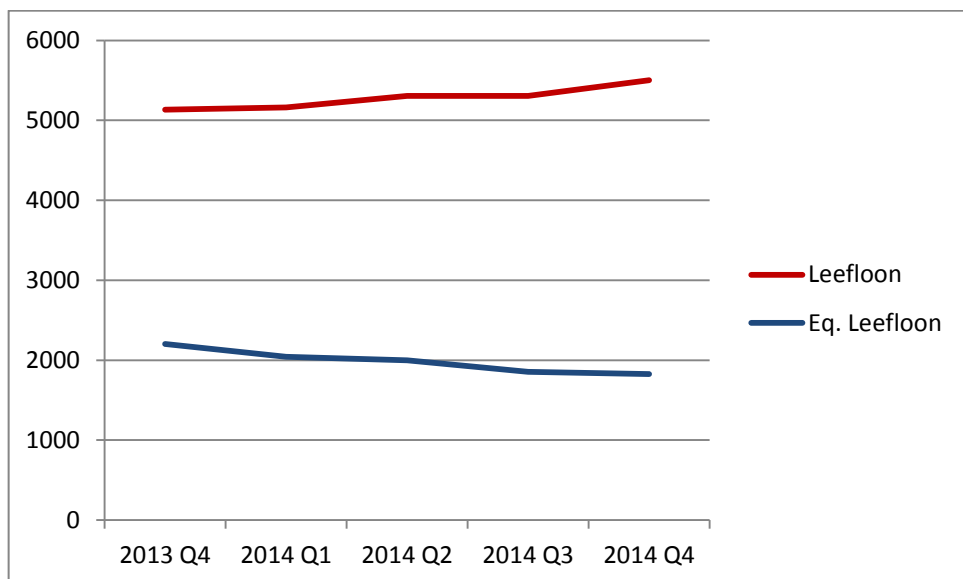
2. Unieke klanten leefloon en equivalent leefloon

De cijfers zijn gebaseerd op effectieve uitkeringen van financiële steun.

Aantal klanten	2014 Q1	2014 Q2	2014 Q3	2014 Q4	2015 Q1
Leefloon	5.163	5.305	5.306	5.502	5.630
Eq. Leefloon	2.042	1.998	1.855	1.828	1.767
Totaal	7.205	7.303	7.161	7.330	7.397

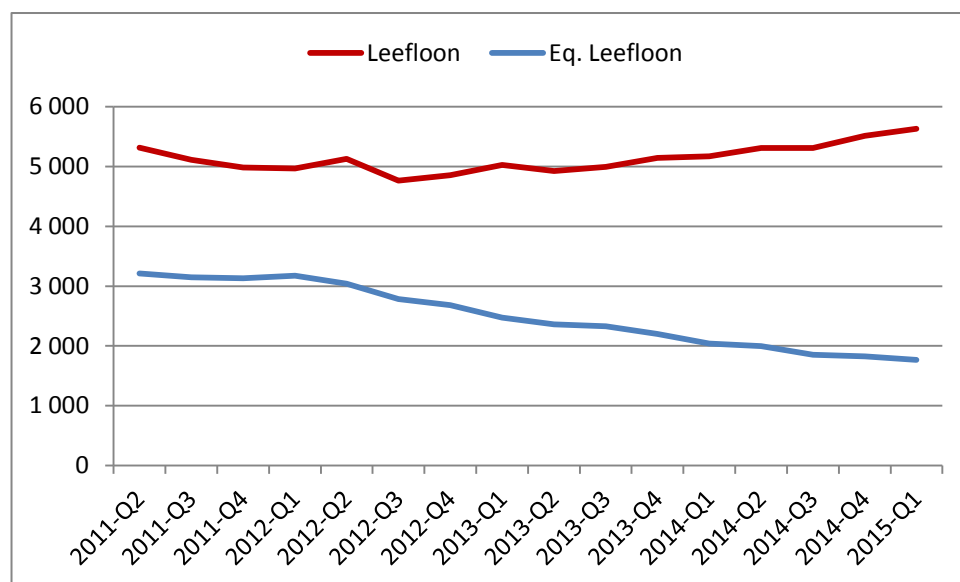
Er is een stijgende tendens bij het aantal klanten met leefloon. Het aantal klanten met equivalent leefloon blijft verder dalen. Belangrijkste verklaring hiervoor is het gevoerde migratiebeleid.

Evolutie leefloon/equivalent leefloon over 1 jaar



Een klant kan in hetzelfde kwartaal de ene maand een equivalent leefloon, de andere maand een leefloon ontvangen. Dit is mogelijk wanneer het verblijfsstatuut van de klant wijzigt en hij hierdoor voldoet aan de voorwaarden voor toekenning van leefloon (bijv. inschrijving in het bevolkingsregister). In de cijfers wordt deze klant dan enkel in de categorie leefloon geteld.

Evolutie leefloon/equivalent leefloon over 4 jaar



3. Projecten en acties

Digitalisering sociale dossiers

Passieve papieren klantendossiers in sociale centra worden opgeschoond, geïnventariseerd en op gepaste wijze gearchiveerd. Nieuwe dossiers starten medewerkers volledig digitaal op. De uitrol daarvan loopt.

Nagaan onderzoeksmogelijkheden van inkomsten of eigendommen in het buitenland

In het kader van de strijd tegen sociale fraude onderzoekt de controle- en inspectiedienst de wettelijke mogelijkheden om informatie over het bezit van inkomsten of eigendommen in het buitenland te verkrijgen en fraudeconstructies en misbruik aan te pakken.

Er werd een lijst getrokken uit e-Vita van de meest voorkomende nationaliteiten van klanten.

De controle- en inspectiedienst mailde de ambassades van de volgende landen om informatie in te winnen: Syrië, Armenië, Afghanistan, Marokko, Irak, Nigeria, Rusland, Georgië, Congo en Kosovo.

De ambassade van Syrië antwoordde dat er geen registratie bestaat. De ambassade van Armenië verwees door naar hun website. Deze is echter enkel in het Armeens consulteerbaar. Een Armeense tolk is niet voorhanden bij de stedelijke tolkdienst. De overige ambassades reageerden niet. Begin maart 2015 verzond de dienst herinneringsmails.

1SHM0702 – Op basis van de behoeften en inspanningen van de klanten is er een aanbod van financiële en materiële steun bovenop het leefloon/equivalent leefloon conform het wettelijk kader met het oog op het realiseren van menswaardig bestaan

1. Aanvullende bijstand

Bij aanvullende financiële bijstand maken we een onderscheid tussen wederkerende aanvullende steun, eenmalige aanvullende steun en huurwaarborgen.

Onderstaande cijfers omvatten ook klanten die leefloon of een andere uitkering krijgen en aanvullende bijstand ontvangen. De detail over de aanvullende steun is opgenomen in de bijlage.

Aanvullende bijstand - Wederkerende aanvullende steun

Aantal klanten	2014 Q1	2014 Q2	2014 Q3	2014 Q4	2015 Q1
Wederkerende aanvullende steun	1.239	1.266	1.087	990	857

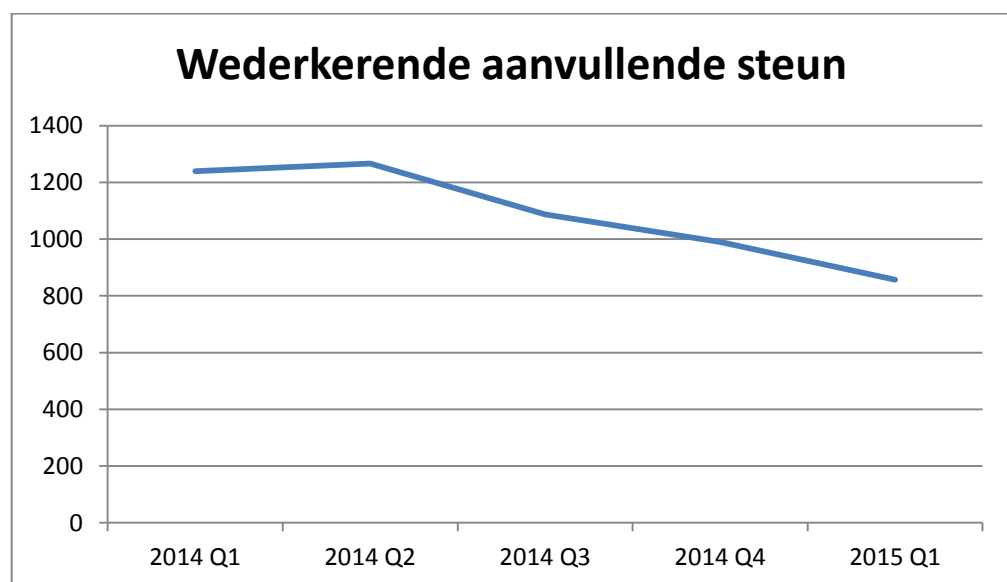
Wederkerende aanvullende steun in detail

	2014-Q1	2014-Q2	2014-Q3	2014-Q4	2015-Q1
Wederkerende aanvullende steun					
Huurtoelage	158	150	145	137	126
Toelage andere bijstand	490	539	385	262	176
Toelage B-norm	380	393	389	391	390
Toelage inwonende personen	252	225	192	200	170
Toelage onderhoudsgeld (E LL)		2	2		1
Toelage onderhoudsgeld (LL)	16	18	16	19	17
Verwarmingstoelage	160	155	147	138	125

De cijfers in deze tabel zijn niet uniek. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat OCMW Antwerpen aan 1 klant zowel een huur- als verwarmingstoelage verleent. De totale som van de tabel ligt bijgevolg hoger dan het totaal aantal unieke klanten.

Dit zijn uitkeringen die maandelijks verleend worden. De dalende tendens zet zich ook dit kwartaal verder.

OCMW Antwerpen kent de toelage andere bijstand heel wat minder toe. OCMW Antwerpen schakelde over naar het toekennen van een aanmoedigingspremie voor wie in een activeringsproject stapt. Er is een aanmoedigingspremie jobintro artikel 60 en een aanmoedigingspremie vrijwilligerswerk. Tot slot is er ook een daling toelage inwonende personen. Het aantal mensen met een precair verblijfsstatuut daalde. Deze groep heeft geen recht op kinderbijslag. Om dit op te vangen ontvangen ze een toelage inwonende personen.

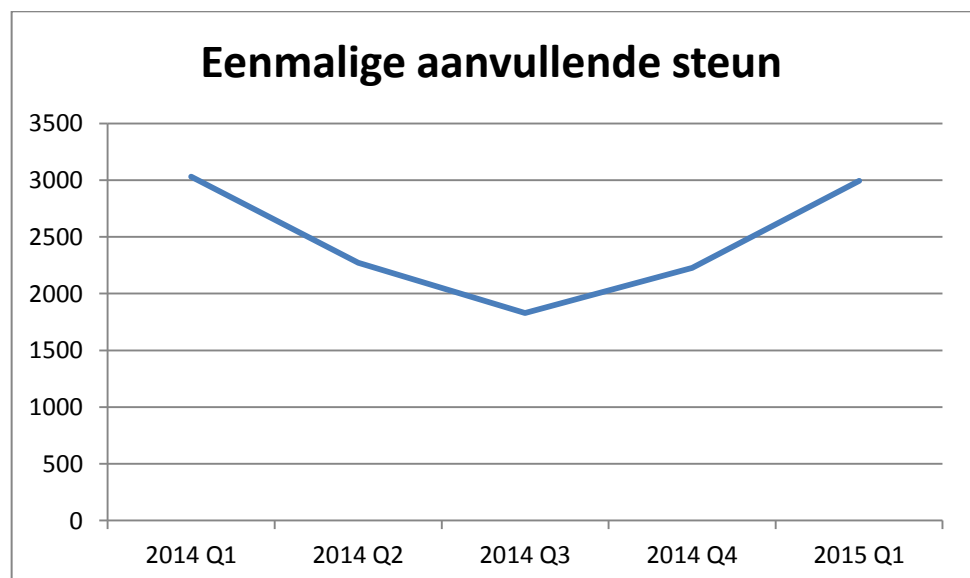


Aanvullende bijstand – Eenmalige aanvullende steun

Dit zijn eenmalige uitkeringen zoals een tussenkomst in de energierekeningen, een installatiepremie, betaling zorgverzekering, een eenmalige extra financiële hulp. Ook de eenmalige steun die in leen verleend wordt, is opgenomen in deze cijfers.

Aantal klanten	2014 Q1	2014 Q2	2014 Q3	2014 Q4	2015 Q1
Eenmalige aanvullende steun	3.032	2.271	1.828	2.228	2.994

Net zoals vorig jaar heeft de stijging in het 1^{ste} kwartaal 2015 vooral te maken met de betaling van de zorgverzekering.



Eenmalige steun in detail*

* Cijfers enkel indien er minstens 10 dergelijke tussenkomsten waren.

	2015-Q1
Aanmoedigingspremie	318
Activeringskosten	67
Bijkomende toelage buiten norm	90
Energie factuur	31
Fonds Jovel	11
Installatiepremie	482
Openbaar vervoer	13
Stookoliepremie	23
Uitgaven buiten medische waarborg	296
Uitzonderlijke financiële bijstand	779
Verblijfskosten onthaalhuis	70
Verhuizingen (transportkosten)	14
Ziektefondsbijdrage	176
Zorgverzekering	922

De cijfers in deze tabel zijn niet uniek. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat OCMW Antwerpen 1 klant zowel een installatiepremie als een uitzonderlijke financiële bijstand verleende. De totale som van de tabel ligt bijgevolg hoger dan het hiervoor vermelde cijfer van 2.994 unieke klanten.

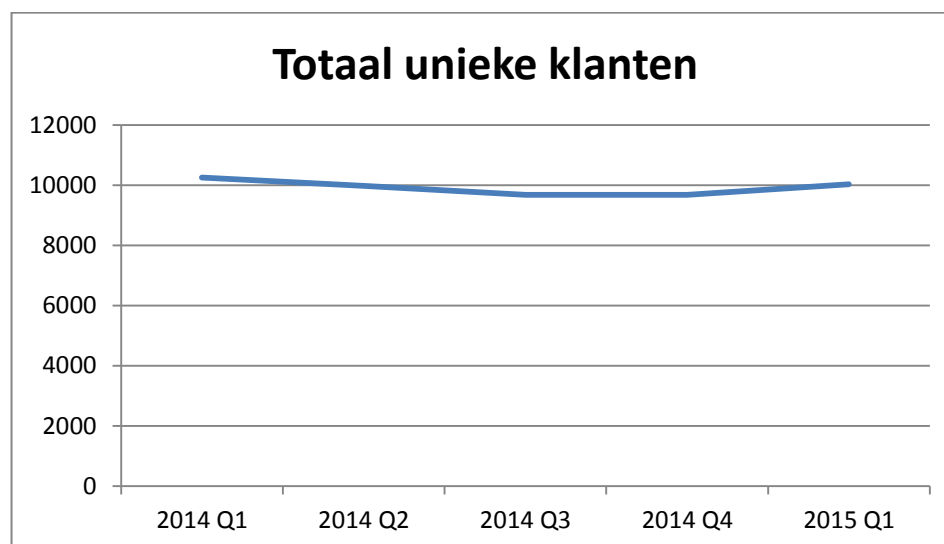
Aanvullende bijstand – Huurwaarborgen

Aantal klanten	2014 Q1	2014 Q2	2014 Q3	2014 Q4	2015 Q1
Huurwaarborg-OCMW borgstelling	354	265	260	298	328
Huurwaarborg-op geblokkeerde rekening	189	176	218	194	252
Totaal	543	441	478	492	580

2. Totaal aantal unieke klanten

Dit is het totaal aantal unieke klanten dat één of andere vorm van uitkering of waarborg ontving van OCMW Antwerpen.

Aantal klanten	2014 Q1	2014 Q2	2014 Q3	2014 Q4	2015 Q1
Totaal unieke klanten	10.252	9.976	9.675	9.679	10.032



Top vijf nationaliteit klanten leefloon

Nationaliteit	Aantal klanten
België	3.083
OVN vluchteling	1.498
Marokko	194
Nederland	115
Polen	47

Top vijf nationaliteit klanten equivalent leefloon

Nationaliteit	Aantal klanten
Afghanistan	413
Irak	250
Syrië	158
Marokko	98
Congo	59

Vonnissen en arresten

	Verzoekschriften	Vonnissen/arresten	Gunstig voor OCMW	Deels gunstig	Ongunstig
Arbeidsrechtbank	83	131	80	36	15
Arbeidshof	7	9	6	2	1

Cijfers:

periode	uitgekeerd bedrag	teruggevorderd bedrag
Q1/2015	17.186 euro	6.849 euro

Toeleiding gezinnen met kinderen naar buurtrestaurants:

Het OCMW wil het aanbod van buurtrestaurants sterk promoten, in het bijzonder bij (eenouder)gezinnen met kinderen. Er is samenwerking met verschillende partners zoals armoedeorganisaties, centra voor leerlingenbegeleiding en diensten van de stad Antwerpen. Toeleiding en bekendmaking blijven ook in 2015 belangrijk. Er is een actieplan opgesteld om de toeleiding te verzekeren.

Cijfers:

periode	kindermaaltijden
Q1/2014*	296
Q2/2014	836
Q3/2014	1.346
Q4/2014	1.098
Q1/2015	1.252

* De kindermaaltijden gingen van start op 16 januari 2014.

3. Maatschappelijke hulpverlening aan residenten

1. Aantal OCMW residenten:

Dit zijn residenten in woonzorgcentra voor wie het OCMW Antwerpen de factuur voor verblijfskosten geheel of gedeeltelijk ten laste neemt.

	Aantal klanten
2014/04	1.362
2014/05	1.349
2014/06	1.330
2014/07	1.328
2014/08	1.317
2014/09	1.328
2014/10	1.330
2014/11	1.333
2014/12	1.326
2015/01	1.329
2015/02	1.321
2015/03	1.309

2. Verblijfskosten en recuperatie: totaalbedragen per maand

Verblijfskost: de factuur voor de verblijfskost vanuit het woonzorgcentrum.

Dit is het totale bedrag dat het OCMW voor deze verblijfsmaand betaalt voor alle OCMW-residenten.

Recuperatie: het totaalbedrag dat het OCMW voor deze verblijfsmaand heeft kunnen recupereren bij de resident, bewindvoerder, thuisblijvende partner en onderhoudsplichtigen.

	Verblijfskost	Recuperatie	Vershil
2014/04	2.442.784,02	2.276.888,46	165.895,56
2014/05	2.489.148,49	2.504.224,00	-15.075,51
2014/06	2.396.227,96	2.060.053,29	336.174,67
2014/07	2.491.891,18	2.215.635,99	276.255,19
2014/08	2.462.221,73	2.186.127,28	276.094,45
2014/09	2.383.108,81	2.091.451,00	291.657,81
2014/10	2.529.084,30	2.081.391,93	447.692,37
2014/11	2.360.761,91	2.099.120,38	261.641,53
2014/12	2.457.041,51	2.080.086,55	376.954,96
2015/01	2.514.071,18	2.012.619,33	501.451,85
2015/02	2.254.421,03	1.931.403,43	323.017,60
2015/03	2.427.409,63	2.134.704,88	292.704,75

4. Projecten en acties

Activeringstoelage:

Voor de toekenning van aanvullende financiële hulp maakt OCMW Antwerpen een onderscheid tussen personen die blijvend of langdurig afhankelijk zijn van OCMW-hulp en personen die kunnen werken. Voor de eerste groep voorziet OCMW Antwerpen onder bepaalde voorwaarden een toelage B-norm. Voor wie kan werken is er recht op leefloon (of equivalent) en een voorschot op de reële kinderbijslag (indien niet in orde) én een terugbetaling van de kosten verbonden aan activeringsinspanningen.

In 2015 brengen we in kaart hoe vaak de activeringstoelage wordt toegekend.

periode	activeringstoelage
Q1/2015	67

Voedselcheques

OCMW Antwerpen startte op 16 december 2014 met de bedeling van voedselcheques aan klanten. Dit ter vervanging van een aantal oude werkwijzen die niet klantvriendelijk waren.

OCMW Antwerpen vordert terug van de klant indien de voedselcheques verleend worden als voorschot op de uitkering.

1SHM0703 – De OCMW-klant en zijn gezin kunnen op een volwaardige manier participeren aan het maatschappelijke leven

Projecten en acties

Uitrol expertise integrale begeleiding Roma gezinnen

De (intensieve) begeleiding van Roma-gezinnen in het kader van het Amaliaproject loopt verder. Daarnaast is er aandacht voor het delen van de opgedane ervaringen en expertise. Tijdens het 1^{ste} kwartaal 2015 werden 4 vormingssessies georganiseerd waaraan 24 medewerkers van Stad en OCMW deelnamen.

De vorming omvatte een korte voorstelling van de doelstellingen, het verloop en de resultaten van het project. Deelnemers wisselden ervaringen uit. Aan de hand van voorbeelden kregen deelnemers "tips en tricks" over het werken met Roma. Aan de leden van de werkgroep Kinderarmoede presenteerden de medewerkers van het Amaliaproject aandachtspunten met betrekking tot de begeleiding van Roma-gezinnen.

Maatregelen bestrijding kinderarmoede:

- Versterken van ouders in hun ouderrol via deskundigheidsbevordering van maatschappelijk werkers, via vorming en individuele ondersteuning van ouders en samenwerking met partners.
Er vonden opvoedingscursussen voor ouders plaats met als thema's: "tiener in de knoop" en "sterke ouders". Er was een infosessie rond onderwijs "mijn kind start in een nieuwe school". Tijdens 'ouderradar', een groepswork met ouders, was er aandacht voor het vormen van netwerken, invulling van vrijetijd, multimedia, ...
- Afsluit energietoevoer maximaal vermijden. Bij gezinnen met kinderen maximaal inzetten van beschikbare fondsen, afbetalingsplannen op maat opmaken en toeleiden naar schuldhelpverlening
877 klanten vroegen tijdens de winter 2014-2015 een minimale levering aardgas. 802 klanten kregen een positieve beslissing. Het gaat om klanten die onvoldoende middelen hebben om hun budgetmeter aardgas op te laden, waardoor zij dreigen zonder verwarming te vallen. Afhankelijk van de woonsituatie van de klant en of men sociaal tarief geniet of niet, konden deze klanten elke twee weken (tussen 1 december en 15 maart) hun budgetmeterkaart aardgas opladen. Klanten dienen hiervan 30% terug te betalen aan het OCMW.

In het eerste kwartaal 2015 ontvingen 11 gezinnen een toelage uit het Fonds Jovel (voor schulden m.b.t. watervoorziening) en 31 gezinnen een toelage uit het Energiefonds. Het Fonds Jovel is exclusief voor gezinnen met kinderen.

- Maximaal realiseren van rechten vanuit schuldhelpverlening en toeleiden naar partners.
Met het oog op het correct toekennen en volledig uitputten van rechten (buurtrestaurant, A-kaart, toelagen vrije tijd) wordt een checklist voor de medewerkers opgesteld. Hierbij is er expliciet aandacht voor gezinnen met kinderen.
- Voor kwetsbare gezinnen die de vastgestelde ouderbijdrage voor de kinderopvang niet kunnen betalen, wordt een individueel verminderd tarief toegekend indien de nood blijkt uit het sociaal onderzoek.

periode	aanvragen	minimumtarief 1,56 euro	50% reductie	in behandeling	afgewezen	niet op afspraak
Q1/2015	100	29	45	3	4	5

Voor 14 gezinnen was er een andere oplossing: of een doorverwijzing of een advies volstond.

Eerste leeftijdsmelk

OCMW Antwerpen startte met een nieuw systeem rond het verstrekken van eerste leeftijdsmelk, en dit in nauwe samenwerking met ZNA en Kind en Gezin. Voor baby's tussen 0 en 6 maanden in een precaire situatie, komt OCMW Antwerpen tussen in de aankoop van eerste leeftijdsmelk (indien borstvoeding niet mogelijk is).

Tijdens de eerste 2 maanden van 2015 verkregen 215 baby's eerste leeftijdsmelk via dit systeem. Dit voor een totale kostprijs van 15.377 euro. Voor maart 2015 zijn nog geen gegevens beschikbaar.

1SHM0704 – Iedereen weet hoe hij schulden kan voorkomen en afbouwen en heeft recht op laagdrempelige juridische- en schuldhulpverlening

Juridische informatie		jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Aantal klanten toegeleid naar juridisch aanbod in de sociale centra	2014	95	90	87	58	58	66	77	55	142	111	93	70
	2015	98	84	88									

3. Persoonsgerichte aanpak van huurproblemen

Het vorig jaar opgestarte project rond preventie van uithuiszettingen loopt verder.

	Q2/2014*	Q3/2014	Q4/2014	Q1/2015
Ingevulde webformulieren	161	197	154	300
Succesvol afgerond bemiddelingen		166	87	206

* Het project startte in de loop van het 2^{de} kwartaal 2014, op 28 april 2014

1. Schuldhulpverlening

Binnen schuldhulpverlening worden volgende vormen van dienstverlening aangeboden:

- schuldbemiddeling
- budgetbeheer
- collectieve schuldenregeling (CSR)

1SHM0705 – Hulpverlening bij energieschulden en advies m.b.t. energiebewust leven voorkomt betalingsproblemen en afsluiting van energietoevoer

Projecten en acties

Begeleide afbouw en nazorg voor klanten budgetbeheer, schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling:

Naast het aanbod na afloop van het budgetbeheer of de collectieve schuldenregeling, wordt tijdens de laatste maanden van het traject de overgang naar het opnieuw zelfstandig beheren van het budget voorbereid.

De dienst Collectieve Schuldenregeling (CRS) levert maatwerk in het kader van het individueel afbouwtraject van de klanten. De afbouw begint bij de opstart van een dossier CSR. Medewerkers brengen de individuele capaciteiten van de klant in beeld. Ze gaan na of klanten kunnen omgaan met een maandelijks of tweewekelijks leefgeld (in plaats van wekelijks leefgeld). Ook bekijken ze of klanten zelf betalingen van lopende vaste kosten kunnen verrichten.

Wordt het budget volledig door de dienst CSR overgenomen, dan werken medewerkers na verloop van tijd aan het terug zelfstandig leren beheren van het budget. Stelselmatig krijgen klanten terug meer verantwoordelijkheden. Begeleiding naar meer zelfredzaamheid staat tijdens de begeleiding voorop.

De dienst biedt ook een opvolgings- en nazorgtraject aan wanneer de klanten schuldenvrij zijn: een individueel afbouwtraject en een groepswork nazorg (cursus "Schuldenvrij- Daar blijf ik bij"?).

Rapportage over het groepswork komt aan bod in de volgende kwartaalmonitor (loopt in het voor- en het najaar).

Cijfers

Schuldhulpverlening		jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Actieve dossiers budgetbeheer	2014	752	746	757	769	781	783	773	782	784	779	794	792
	2015	792	801	812									
Actieve dossiers collectieve schuldenregeling	2014	149	151	152	153	148	147	147	147	147	149	146	147
	2015	145	141	135									
aantal nieuwe dossiers in schuldbemiddeling	2015	124	108	122									

Ten opzichte van de vorige kwartaalmonitor zijn in deze monitor niet langer cijfers opgenomen rond de infosessies budgetbeheer. Er komt vanaf volgend kwartaal een andere rapportage over groepsworkingen binnen het OCMW.

De indicator actieve dossiers schuldbemiddeling is vervangen door een nieuwe indicator: aantal nieuwe dossiers in schuldbemiddeling. Deze indicator is relevanter. Van deze indicator zijn geen cijfers beschikbaar voor 2014.

Rapportering hulpverlening energie		jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Aantal dossiers LAC	2014	1 259	1 271	1 353	1 405	1 249	1 188	1 381	1 329	1 350	1 385	1 280	907
	2015	1 109	1 256	1 455									
Aantal lopende dossiers bemiddeling commerciële leverancier	2014	41	52	42	36	18	18	10	10	7	40	37	22
	2015	28	41	24									
Aantal LAC beslissingen volledige afsluiting	2014	462	375	455	464	402	398	462	479	397	477	417	253
	2015	400	364	496									

1SHM0706 – Een respectvolle klantbegeleiding houdt rekening met de persoon en het gezin achter het dossier. Hiertegenover staat een respectvolle omgang met personeel en infrastructuur door de klanten.

Vorming klantvriendelijk onthaal voor onthaalmedewerkers.

De opleiding 'Klantvriendelijk Onthaal' ging van start. Recht-Op werkte de opleiding uit op maat. Het is een samenwerking tussen districts- en loketwerking en het OCMW. In een pilotsessie volgden leidinggevenden (administratief chefs sociale centra OCMW en medewerkers van de Sociale Info Punten) deze vorming, bestaande uit 3 opleidingsmomenten. De volgende kwartalen wordt deze opleiding aangeboden aan de onthaalmedewerkers zelf.

2. Juridische informatie

Voor het verstrekken van gratis eerstelijnsrechtshulp is een samenwerking uitgebouwd met de Commissie voor Juridische Bijstand (CJB). In elk district wordt een periodieke permanentie georganiseerd. In 6 districten vinden die permanenties plaats in een sociaal centrum, in de overige districten in twee vredegerichten en het nieuwe justitiegebouw.

De toegang tot deze spreekuren is niet beperkt tot OCMW-klanten. De spreekuren staan open voor alle burgers. De geboden hulp blijft beperkt tot het verstrekken van eerstelijns juridisch advies.

Indien er verdere juridische stappen en/of procedures dienen te worden ondernomen worden de burgers doorverwezen naar tweedelijns juridische bijstand.

BIJLAGE

Detail tabel financiële steun:

In deze tabel staat opgelijst welke zaken onder welke categorie van financiële steun ressorteren.

Categorie	Inhoud					
Wederkerende aanvullende steun	onderhoudsgeld: toelage onderhoudsgeld (equiv.LL), toelage onderhoudsgeld (LL), toelage voorschotten op onderhoudsgeld			allerlei: toelage andere bijstand, toelage B-norm, toelage inwonende personen		uitdovend: huurtoelage, verwarmingstoelage
Enmalige aanvullende steun	vrijetijd: toelage vrije tijd	medisch: ziekenfondsbijdrage, ziekenhuiskosten, zorgverzekering, prothesen, uitgaven buiten medische waarborg	kind: babyvoeding, toelagen kinderarmoedefonds POD-MI	nutsvoorziening: energiefactuur, stookoliepremie	huis: installatiepremie, verblijfskosten onthaaltehuis, verhuizingen (transportkosten)	allerlei: activeringskosten, bijkomende kosten resident, bijkomende toelage buiten norm, openbaar vervoer, uitzonderlijke financiële bijstand
Aanvullende bijstand waarborgen	medisch: Betaalgarantie buiten medische waarborg, Medische waarborg, Waarborg verpleging en verzorging, Waarborg ziekenfonds, Waarborg zorgverzekering			voeding: Waarborg voedselpakketten, Waarborg warme maaltijd		