

BULLETIN

VAN MONDELINGE VRAGEN EN ANTWOORDEN

VRAGENUURTJE VAN 2018

2018/016	Veiligheid OCMW-woonzorgcentra	06/2018
2018/017	10 jaar REGent ... quid energiefonds?	06/2018
2018/018	GDPR & privacy cliënten	06/2018

2018/016 **Veiligheid in OCMW- woonzorgcentra**

De heer Ronny Rysermans, OCMW-raadslid

Beste Voorzitter, collega's,

In de afgelopen jaren zijn er een aantal situaties geweest waarbij in onze woonzorgcentra de veiligheid van onze bewoners en het personeel in het gedrang kwam.

Recentelijk was er nog agressieve indringer in woonzorgcentrum De Vijvers die betrap is op diefstal.

We zagen naar aanleiding van dit voorval dat de camera aan de receptie al geruime tijd niet meer werkte, daarnaast was ook de camera aan de fietsenstalling defect, en dit al sinds begin 2017.

We begrijpen dat woonzorgcentra vrij en open moeten zijn voor zowel bewoners als bezoekers maar er moet ook gewerkt worden aan het evenwicht tussen veiligheid en toegankelijkheid.

- Met betrekking tot onze woonzorgcentra zou ik graag weten hoeveel incidenten zich sinds 2016 hebben voorgedaan en dit tot en met vandaag?
- Kunt u hierbij ook de aard van de incidenten toelichten?
- Daarnaast zouden wij ook graag horen welke rol het OCMW had kunnen spelen in het voorkomen van deze incidenten?

Dank u voor uw antwoorden.

De heer Rudy Coddens, OCMW-voorzitter

Geacht raadslid
Beste Ronny

BULLETIN VAN MONDELINGE VRAGEN EN ANTWOORDEN

U stelde een mondelinge vraag mbt de veiligheid van onze bewoners en het personeel in onze woonzorgcentra. Ik kan u meedelen dat er inderdaad een aantal voorvallen zijn geweest (kleine diefstallen, verbale agressie, sluikestorten...). Een opsomming zou mij in een mondeling antwoord te ver leiden.

Een overzicht met het aantal en de aard van de incidenten zal u als bijlage bezorgd worden.

Uiteraard tracht men de overlast tot een minimum te herleiden. We doen dit door:

- Ervoor te zorgen dat de eigen omgeving verzorgd en in orde is, zodat deze niet uitnodigt tot sluikestorten en vandalisme
- Onze gebouwen te beschermen, zowel langs binnen als langs buiten, met de nodige camera's, verlichting, e.d.. We vragen dat deze systemen werken en up to date zijn en dat ze goed beheerd worden. We vragen tevens de beschikking van camerabeelden op korte termijn, ook tijdens een collectieve sluiting. Dit moet proactief gecontroleerd worden. We vragen hiervoor de optimale samenwerking en verantwoordelijkheid van FM.
- De mogelijkheden te laten bekijken naar het ter beschikking stellen van bancontact binnen onze voorziening
- Samen met de dienst Financiën zoeken we naar een oplossing voor het omgaan met cash geld. Tot op heden dient nog steeds iemand van de administratie met grote bedragen over straat te gaan om dit geld bij de bank te storten.
- Een goede manier te zoeken om elk incident te registreren
- Een agressieprotocol op te stellen dat klaar is voor de eerste besprekingen.
- We willen fietsenstallingen die kunnen worden afgesloten en voldoende verlicht zijn
- Het maximaal afraden van cash bij de bewoners en beperken tot het noodzakelijke.

Woordelijk verslag van het debat

De heer voorzitter:

Voila goeienavond collega's. Ik stel voor dat we starten aan het vragenmoment. We hebben 3 vragen binnen gekregen waaronder een eerste vraag van collega Rysermans aangaande de veiligheid in OCMW-woonzorgcentra. Alstublieft collega ... U heeft het woord.

De heer Rysermans:

Dank u voorzitter. Collega's, in de afgelopen jaren zijn er een aantal situaties geweest waarbij in onze woonzorgcentra de veiligheid van onze bewoners en het personeel in het gedrang kwam. Recentelijk was er nog agressieve indringer in woonzorgcentrum De Vijvers die betrapt is op diefstal. We zagen naar aanleiding van dit voorval dat de camera aan de receptie al geruime tijd niet meer werkte, daarnaast was ook de camera aan de fietsenstalling defect, en dit al sinds begin 2017. We begrijpen dat woonzorgcentra vrij en open moeten zijn voor zowel bewoners als bezoekers maar er moet ook gewerkt worden aan het evenwicht tussen veiligheid en toegankelijkheid. Met betrekking tot onze woonzorgcentra zou ik graag weten hoeveel incidenten zich sinds 2016 hebben voorgedaan en dit tot en met vandaag? Kunt u hierbij ook de aard van de incidenten toelichten? Daarnaast zouden wij ook graag horen welke rol het OCMW had kunnen spelen in het voorkomen van deze incidenten? Dank u voorzitter.

De heer voorzitter:

Dank u collega. U stelde inderdaad een mondelinge vraag met betrekking tot de veiligheid van onze bewoners en het personeel in onze woonzorgcentra. Ik kan u medelen dat er inderdaad een aantal voorvallen zijn geweest (kleine diefstallen, verbale agressie, sluikstorten...). Een opsomming zou mij in een mondeling antwoord te ver leiden. Ik zal u in ieder geval een overzicht bezorgen – ook punctueel - met het aantal en de aard van de incidenten en ik zal u dat laten overmaken. Had ik geweten dat het een redelijke opsomming was, teruggaan in de tijd, dan zou ik zelfs moeten zeggen: dit is geen mondelinge maar een schriftelijke vraag. Maar ik wilde toch het respect hebben om u te antwoorden en een aantal dingen schriftelijk over te maken. Uiteraard tracht men de overlast tot een minimum te herleiden. We doen dit door ervoor te zorgen dat de eigen omgeving verzorgd en in orde is, zodat deze niet uitnodigt tot sluikstorten en vandalisme. Onze gebouwen te beschermen, zowel langs binnen als langs buiten, met de nodige camera's, verlichting, e.d.. We vragen dat deze systemen werken en up to date zijn en dat ze goed beheerd worden. We vragen tevens de beschikking van camerabeelden op korte termijn, ook tijdens een collectieve sluiting. Dit moet proactief gecontroleerd worden. We vragen hiervoor de optimale samenwerking en verantwoordelijkheid van FM. En één van de laatste voorvallen collega, waar u naar verwezen heeft tijdens de verbouwingen van De Vijvers, bleek dat dat daar door die omstandigheden niet het geval was.

Dus we moeten daar vooral ook kijken hoe voorkomen we dat ... Als er maatregelen zijn, hoe die optimaal moeten worden toegepast. De mogelijkheden te laten bekijken naar het ter beschikking stellen van bancontact binnen onze voorziening. Samen met de dienst Financiën zoeken we naar een oplossing voor het omgaan met cash geld. Tot op heden dient nog steeds iemand van de administratie met grote bedragen over straat te gaan om dit geld bij de bank te storten. We zijn daar zelf niet gelukkig mee maar er zijn op dit moment nog geen andere oplossingen voor gevonden, ook niet met de verschillende bankinstellingen. Een goede manier proberen we te zoeken om elk incident te registreren. Als u de schriftelijke weerslag zult zien, zult u merken dat dit alles heel gedetailleerd is weergegeven. Een agressieprotocol stellen we op dat klaar is voor de eerste besprekingen, zowel in woonzorgcentra als in welzijnsbureaus. We willen fietsenstallingen die kunnen worden afgesloten en voldoende verlicht zijn. Daarvoor is een actieplan waar al heel wat stappen zijn voor genomen maar wat nog niet gefinaliseerd is. Het maximaal afraden van cash bij de bewoners en beperken tot het noodzakelijke. Daar hebben we ook al in het Vast Bureau gehoord dat er soms dingen verdwijnen bij wat zwakkere, minder alerte ouderen. Dat is altijd verschrikkelijk pijnlijk als dat wordt vastgesteld. Dus daar proberen we ook preventief te werken. Proberen dat mensen, familie dit meenemen. Maar goed, ook ligt het er, het mag natuurlijk niet meegenomen worden. Dus dat zijn een aantal dingen ... dit wordt ook besproken bij de opname, op het intake gesprek met de oudere en met de familie om daar toch attent en alert op te zijn. Dit zijn dingen die we in de praktijk doen om vooral incidenten en bepaalde zaken te voorkomen.

De heer Rysermans:

Bedankt voorzitter. Ik kijk uit naar het overzicht.

De heer voorzitter:

We zullen dat voor iedereen ter beschikking stellen. We zullen het antwoord en de volledige lijst toevoegen aan het e-besluit zodanig dat iedereen dat kan zien.

2018/017 10 jaar REGent ... quid energiefonds?

Mevrouw Ingrid Vandaele, OCMW-raadslid

Sinds augustus 2001 is op de jaarlijkse energiefactuur een bedrag te zien dat wordt afgehouden door uw stroomleverancier. Het geld wordt doorgestort naar de Belgische autonome Commissie voor Regulering van Elektriciteit en Gas (CREG). Deze commissie werd opgericht om de overheid te adviseren over de organisatie van de vrijgemaakte energiemarkt. Deze markt is sedert enige tijd vrij. Je kan nu immers zelf beslissen wie je van gas of stroom voorziet. De CREG beheert het energiefonds. Naast het organiseren van toezicht en controle op de netbeheerders en de leveranciers van energie, financiert het fonds ook een opdracht aan de OCMW's. De centra verzekeren daarmee de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering . Zo kunnen ze cliënten helpen die betalingsmoeilijkheden hebben. Waaronder het aanzuiveren van achterstallige rekeningen aanzuiveren en maatregelen nemen voor een preventief sociaal energiebeleid.

Nu is het zo, voorzitter collega's dat door een andere berekeningsfactor op federaal niveau de middelen voor het Energiefonds voortdurend dalen terwijl de inspanningen van het OCMW-Gent stijgen.

Vanuit mijn bevoegdheid bij REGent hoorde ik informeel dat het energiefonds zal blijven afnemen en wij op de LAC het aantal Gentenaars zien stijgen die problemen hebben met het betalen van hun energiefacturen.

1. hoe ziet OCMW Gent het energiefonds verder evolueren?
2. hoe staat het OCMW tegenover deze evolutie?
3. welke gevolgen heeft dit voor de inspanningen die hier geleverd worden?

De heer Rudy Coddens, OCMW-voorzitter

Geacht raadslid,
Beste Ingrid,

Vaststelling is inderdaad dat alle OCMW's jaar na jaar minder subsidies van de Federale Overheid ontvangen. Uit navraag bij de POD Maatschappelijk

Integratie blijkt dat men de oorzaak voornamelijk ziet in het bevriezen van de jaarlijkse globale begrotingsenveloppe van het Energiefonds.

Het Federaal Energiefonds bestaat immers uit 2 subsidie-onderdelen zijnde personeelsleden (art.4) : Voor Gent betekent dit 10 VTE's. en financiële steun om energie-armoede aan te pakken (art.6). Dit betreft onder meer ten laste name energieschulden, tussenkomst in energiezuinige maatregelen en aanvullende steun.

OCMW Gent ontving afgelopen vier jaar een licht stijgend bedrag voor de personeelskosten, nl. van ca 475.000 euro in 2015 naar ca 500.000 euro in 2018). Het bedrag voor financiële steun zakte echter van circa 560.000 euro in 2015 naar ca 370.000 euro in 2018. Een verschil van maar liefst 190.000 euro.

OCMW Gent betreurt dat de globale enveloppe van het energiefonds bevroren werd. Wij signaleerden dit aan de POD Maatschappelijke Integratie en aan het VVSG. Op dit moment hebben wij geen zicht op de plannen en evolutie voor de komende jaren.

Als gevolg van de daling van de subsidies, moeten wij meer eigen financiële middelen voorzien om alle energie-maatregelen (ten laste names, premies, tussenkomsten, ...) te financieren.

Op dit ogenblik heeft deze daling van middelen echter geen effect op onze aanpak inzake bestrijding van energie-armoede. Bestrijding van energie-armoede blijft binnen ons armoedebeleid een prioriteit.

Woordelijk verslag van het debat

De heer voorzitter:

Dan hebben we nog een derde en laatste vraag van collega Ingrid Vandaele in verband met 10 jaar REGent en vooral ook het energiefonds. Collega ...

Mevrouw Vandaele:

Geachte voorzitter, collega's ... Sinds augustus 2001 is op de jaarlijkse energiefactuur een bedrag te zien dat wordt afgehouden door uw stroomleverancier. Het geld wordt doorgestort naar de Belgische autonome Commissie voor Regulering van Elektriciteit en Gas (CREG). Deze commissie werd opgericht om de overheid te adviseren over de organisatie van de vrijgemaakte energiemarkt. Deze markt is sedert enige tijd vrij. Je kan nu immers zelf beslissen wie je van gas of stroom voorziet. De CREG beheert het energiefonds. Naast het organiseren van toezicht en controle op de netbeheerders en de leveranciers van energie, financiert het fonds ook een opdracht aan de OCMW's.

De centra verzekeren daarmee de begeleiding en de financiële maatschappelijke steunverlening aan de meest hulpbehoevenden inzake energielevering . Zo kunnen ze cliënten helpen die betalingsmoeilijkheden hebben. Waaronder het aanzuiveren van achterstallige rekeningen aanzuiveren en maatregelen nemen voor een preventief sociaal energiebeleid. Nu is het zo, voorzitter collega's dat door een andere berekeningsfactor op federaal niveau de middelen voor het Energiefonds voortdurend dalen terwijl de inspanningen van het OCMW-Gent stijgen. Vanuit mijn bevoegdheid bij REGent hoorde ik informeel dat het energiefonds zal blijven afnemen en wij op de LAC het aantal Gentenaars zien stijgen die problemen hebben met het betalen van hun energiefacturen. Hoe ziet OCMW Gent het energiefonds verder evolueren? Hoe staat het OCMW tegenover deze evolutie? Welke gevolgen heeft dit voor de inspanningen die hier geleverd worden?

De heer voorzitter:

Dank u wel collega Ingrid. Vaststelling is inderdaad dat alle OCMW's jaar na jaar minder subsidies van de Federale Overheid ontvangen. Uit navraag bij de POD Maatschappelijk Integratie blijkt dat men de oorzaak voornamelijk ziet in het bevroren van de jaarlijkse globale begrotingsenveloppe van het Energiefonds. Het Federaal Energiefonds bestaat immers uit 2 subsidie-onderdelen zijnde enerzijds personeelsleden (art.4) : Voor Gent betekent dit 10 VTE's en ten tweede, financiële steun om energie-armoede aan te pakken (art.6). Dit betreft onder meer ten laste name energieschulden, tussenkomst in energiezuinige maatregelen en aanvullende steun. OCMW Gent ontving afgelopen vier jaar een licht stijgend bedrag voor de personeelskosten, nl. van ca 475.000 euro in 2015 naar ca 500.000 euro in 2018). Het bedrag voor financiële steun zakte echter van circa 560.000 euro in 2015 naar ca 370.000 euro in 2018. Een verschil van maar liefst 190.000 euro. OCMW Gent betreurt dat de globale enveloppe van het energiefonds bevroren werd. Wij signaleerden dit aan de POD Maatschappelijke Integratie en aan het VVSG. Op dit moment hebben wij geen zicht op de plannen en evolutie voor de komende jaren. Er wordt daar geen signaal gegeven. Zal dat beter?? Als gevolg van de daling van de subsidies, moeten wij meer eigen financiële middelen voorzien om alle energie-maatregelen (ten laste names, premies, tussenkomsten, ...) te financieren. Op dit ogenblik heeft deze daling van middelen echter geen effect op onze aanpak inzake bestrijding van energie-armoede. Bestrijding van energie-armoede blijft binnen ons armoedebeleid een prioriteit.

2018/018 GDPR en privacy cliënten

De heer Steven Rommel, OCMW-raadslid

GDPR ofwel de General Data Protection Regulation is sinds 25 mei 2018 in heel de Europese Unie van kracht. Bedrijven, organisaties en overheden overstelpen ons met vragen en leggen ons uit hoe ze met onze persoonlijke informatie omgaan. Onze privacy is een uiterst belangrijk goed en in tijden van digitalisering en sociale media is enige bijkomende wettelijke bescherming allerminst een overbodige luxe.

Ook voor het OCMW en haar cliënten heeft de GDPR-wetgeving ongetwijfeld impact. Cliënten delen dikwijls de meest persoonlijke informatie met ons. Informatie die terecht komt in digitale dossiers, besproken, gedeeld en gecontroleerd wordt. Met de Groen-fractie hechten we er groot belang aan, dat dit allemaal gebeurt met het grootste respect voor de privacy van de cliënten. Dit is immers het kwaliteitslabel waardoor mensen met hun problemen in het volste vertrouwen naar het OCMW kunnen komen. We staan zeer kritisch tegenover recente initiatieven van de Vlaamse en federale overheid die het beroepsgeheim van de maatschappelijk assistenten uithollen.

Met de Groen-fractie verwelkomen we daarom de GDPR wetgeving als een belangrijke bijkomende bescherming van de privacy van de cliënten. Daarom hebben we volgende vragen:

- Welke aanpassingen doet het OCMW in haar werking om zich in regel te stellen met deze nieuwe wetgeving?
- Heeft deze nieuwe wetgeving consequenties op de relatie cliënt-MA, en meer in het bijzonder voor de versterking van het beroepsgeheim?
- Moeten we daar nog bijkomende initiatieven aan verbinden?

De heer Rudy Coddens, OCMW-voorzitter

Geacht raadslid ,
Beste Steven,

De GDPR -ofwel de General Data Protection Regulation- is net als het beroepsgeheim een juridisch instrument om de privacy van onze cliënten te beschermen.

In OCMW Gent doen we het nodige om de GDPR te implementeren, in nauw overleg met de informatieveiligheidsconsulent van Stad Gent en OCMW Gent. Op het BCSD AZ van maart 2018 werd een powerpoint gebracht met meer uitleg over zowel de GDPR als beroepsgeheim en hoe we daar in OCMW Gent mee omgaan.

In het departement Sociale Dienstverlening hebben we het ontvangstbewijs en de verklaring op eer aangevuld met een privacyclausule die onze cliënten informeert over het gebruik van hun gegevens. Dit werd ook gecommuniceerd naar de medewerkers van Sociale Dienstverlening via de nieuwsbrief SD. Ook de website bevat uitgebreide informatie over hoe persoonsgegevens worden behandeld met respect voor de privacy.

De informatieveiligheidsconsulent maakt in overleg met de diensten een dataverwerkingsregister op dat tot doel heeft om alle verwerkingen van persoonsgegevens in de diensten in kaart te brengen. Dit versterkt ook de bewustwording. Mogelijks kan dit dataverwerkingsregister dus leiden tot enkele bijsturingen.

Daarnaast hecht OCMW Gent uiteraard ook het nodige belang aan het beroepsgeheim, de strafrechtelijk gesanctioneerde geheimhoudingsplicht. De nota uit 2015 over het beroepsgeheim werd in september 2017 herwerkt en besproken op het BCSD AZ.

De medewerkers van het departement Sociale Dienstverlening worden voortdurend geïnformeerd over het beroepsgeheim en het belang ervan. Dit gebeurt aan de hand van informatiefiches op het Informatieplatform en interne vormingen.

Woordelijk verslag van het debat

De heer voorzitter:

Dan hebben we een tweede mondelinge vraag van collega Rommel over de GDPR en privacy van cliënten. Alstublieft collega ...

De heer Rommel:

GDPR ofwel de General Data Protection Regulation is sinds 25 mei 2018 in heel de Europese Unie van kracht.

Bedrijven, organisaties en overheden overstelpen ons met vragen en leggen ons uit hoe ze met onze persoonlijke informatie omgaan. Onze privacy is een uiterst belangrijk goed en in tijden van digitalisering en sociale media is enige bijkomende wettelijke bescherming allerm minst een overbodige luxe. Ook voor het OCMW en haar cliënten heeft de GDPR-wetgeving ongetwijfeld impact. Cliënten delen dikwijls de meest persoonlijke informatie met ons. Informatie die terecht komt in digitale dossiers, besproken, gedeeld en gecontroleerd wordt. Met de Groen-fractie hechten we er groot belang aan, dat dit allemaal gebeurt met het grootste respect voor de privacy van de cliënten. Dit is immers het kwaliteitslabel waardoor mensen met hun problemen in het volste vertrouwen naar het OCMW kunnen komen. We staan zeer kritisch tegenover recente initiatieven van de Vlaamse en federale overheid die het beroepsgeheim van de maatschappelijk assistenten uithollen. Met de Groen-fractie verwelkomen we daarom de GDPR wetgeving als een belangrijke bijkomende bescherming van de privacy van de cliënten. Daarom hebben we volgende vragen: Welke aanpassingen doet het OCMW in haar werking om zich in regel te stellen met deze nieuwe wetgeving? Heeft deze nieuwe wetgeving consequenties op de relatie cliënt-MA, en meer in het bijzonder voor de versterking van het beroepsgeheim? Moeten we daar nog bijkomende initiatieven aan verbinden?

De heer voorzitter:

Dank u wel collega. Dit is ook een zeer actuele vraag. Nu, de GDPR -ofwel de General Data Protection Regulation- is net als het beroepsgeheim een juridisch instrument om de privacy van onze cliënten te beschermen. In OCMW Gent doen we het nodige om de GDPR te implementeren, in nauw overleg met de informatieveiligheidsconsulent van Stad Gent en OCMW Gent. Op het BCSD AZ van maart 2018 werd een power point gebracht met meer uitleg over zowel de GDPR als beroepsgeheim en hoe we daar in OCMW Gent mee omgaan. Dus misschien dat je ook eens die power point kunt consulteren. Zeer interessant. In het departement Sociale Dienstverlening hebben we het ontvangstbewijs en de verklaring op eer aangevuld met een privacyclausule die onze cliënten informeert over het gebruik van hun gegevens. Dit werd ook gecommuniceerd naar de medewerkers van Sociale Dienstverlening via de nieuwsbrief SD. Ook de website bevat uitgebreide informatie over hoe persoonsgegevens worden behandeld met respect voor de privacy. De informatieveiligheidsconsulent maakt in overleg met de diensten een dataverwerkingsregister op dat tot doel heeft om alle verwerkingen van persoonsgegevens in de diensten in kaart te brengen. Dit versterkt ook de bewustwording. Mogelijks kan dit dataverwerkingsregister dus leiden tot enkele bijsturingen. Daarnaast hecht OCMW Gent uiteraard ook het nodige belang aan het beroepsgeheim, de strafrechtelijk gesanctioneerde geheimhoudingsplicht. De nota uit 2015 over het beroepsgeheim werd in september 2017 herwerkt en besproken op het BCSD AZ. De medewerkers van het departement Sociale Dienstverlening worden voortdurend geïnformeerd over het beroepsgeheim en het belang ervan.

BULLETIN VAN MONDELINGE VRAGEN EN ANTWOORDEN

En er zal nu ook nog meer aandacht besteed worden over effectief de nieuwe regelgeving GDPR. Dit gebeurt aan de hand van informatiefiches op het Informatieplatform en interne vormingen. We zijn dus, denk ik, echt wel mee en we zijn vooral ook afgestemd met de Stad Gent. Alhoewel de omgeving van een OCMW altijd anders is dan een stedelijke omgeving.