

Jaarverslag 2011

Korte voorstelling

Buurt- en Nabijheidsdienst Kortrijk vzw is een Lokaal Diensten Economie-bedrijf (LDE) met verschillende erkenningen binnen het LDE-decreet. De projecten De Speelhoek, Klusjesdienst, Energiesnoeiers Zuid-West-Vlaanderen en Buurtsport Kortrijk vormen de organisatie. De vier projecten/erkenningen worden aangestuurd vanuit de Damastweversstraat 1 te Kortrijk. De Lokale Diensten Economie wordt gefinancierd volgens het klaverbladmodel. Dit wil zeggen dat de verschillende partners instaan voor hun deel van de middelen: de federale overheid, de Vlaamse overheid, de lokale overheid en ook de klanten.

De missie en visie van de organisatie is dit jaar in een definitieve vorm gegoten en luidt als volgt:

“BND Kortrijk vzw wil laagdrempelige diensten en werk aanbieden als antwoord op maatschappelijke behoeften, met bijzondere aandacht voor kansengroepen.”



Visie:

BND Kortrijk vzw biedt laagdrempelige diensten aan, betaalbaar en op maat. We richten ons op diegenen die het echt moeilijk hebben. We zijn klantvriendelijk, flexibel en kwaliteitsvol. We onderhouden nauwe contacten met onze klanten.

Onze diensten - in zeer diverse sectoren - spelen in op niet-ingevulde maatschappelijke behoeften. We ontvangen steun van verschillende overheden om deze diensten te realiseren. Om onze diensten duurzaam uit te bouwen, investeren we in een doordacht netwerk.

BND Kortrijk vzw biedt laagdrempelig werk aan. Onze diensten herken je aan de eenvoudige opdrachten met beperkte verantwoordelijkheid die worden uitgevoerd door personen uit de kansengroepen. Inzet,

samenwerken en communiceren zijn kenmerken van onze medewerkers.

Door begeleiding op de werkvloer, zowel technisch als sociaal, krijgen onze medewerkers de mogelijkheid om zich persoonlijk te ontwikkelen. Onze organisatie gelooft in het geven van kansen binnen een eerlijke en collegiale werksfeer.

We zijn een open organisatie met respect voor de cultuur, religie, achtergrond en overtuiging van klanten en medewerkers.

Dit alles realiseren we binnen een haalbaar financieel kader met respect voor mens en milieu.



Personeel

Een groei in de breedte

Personeelssamenstelling/jaar				2010	2011	
Medewerkers	Omkadering	Regulier	OBD	8	8	
			BD	0	0	
		Statuut	OBD	1	1	
	BD		0	1		
	Medewerkers	Regulier	OBD	3	3	
			BD	0	0	
Statuut		OBD	20	20		
	BD	3	3			
Samenwerkingsverbanden	Omkadering	Regulier	OBD	2	2	
			BD	0	0	
		Statuut	OBD	1	1	
	BD		4	7		
	Totaal				42	46

OBD= contract onbepaalde duur BD= contract bepaalde duur

Onze organisatie is te herkennen aan haar zeer heterogeen personeelsbestand. Elk jaar zijn er mensen die door zeer verschillende redenen het bedrijf verlaten. Anderen komen er dan weer bij. Door de vele bewegingen wordt ons personeel ook telkens meer divers. Een constante is dat BND Kortrijk vzw steeds blijft groeien, en dat het leeuwenaandeel van de medewerkers een contract van onbepaalde duur heeft. Dat het overgrote deel van de doelgroepwerknemers via een tewerkstellingsmaatregel is aangeworven, is logisch voor een Lokale Diensten Economie-bedrijf.

Nieuw is wel dat er steeds meer medewerkers aan de slag zijn via samenwerkingsovereenkomsten met verschillende partners. Hier moeten we wel waken over de duurzaamheid van de tewerkstelling. Het diversiteitsverhaal zal eveneens een uitdaging voor de toekomst worden.

Hoofdoopdracht

Sommigen plaatsen windschermen, wij bouwen windmolens.

Ook dit jaar werd gekenmerkt door een razend ambitieus jaarplan. Maar liefst 12 prioriteiten werden vooruitgeschoven en daadwerkelijk aangepakt. Wat volgt is een verslag van de prioriteiten, soms over hoe we ze aanpakten, en meestal ook met de resultaten.

Op de voorpagina kon je onze **Missie en Visie** al lezen. Deze werd ontwikkeld met de volledige organisatie en werd gepubliceerd op het einde van het jaar. Het behalen van de vooropgestelde deadlines wat betreft **financiële rapportering** was nog niet volledig op schema. Maar dit jaar slaagden we er wel in om tijdig een eindafrekening en begroting te hebben per sui-generis afdeling. Dit voor de eerste maal in de geschiedenis van onze organisatie. Door boekhoudtijd in te kopen bij SVK De Poort en een samenwerking aan te gaan met Factuurgemak, moeten we er in 2012 in slagen een foutloos parcours te rijden op dit thema.

Het **Persoonlijk Ontwikkelingsplan** is dan weer een thema waarmee we blijven worstelen, en vooral dan met de vorm van het instrument. Daarom schreven we ons in voor het POP-up project van Mentor Consult. Komt daarbij dat we ook voor elke medewerker een POP-doelstelling formuleerden en dat we ook stappen vooruitzetten via het personeelsbeheersysteem e-OK, zodat we eind volgend jaar moeten kunnen landen met dit thema. Ondertussen blijven we hard inzetten op functioneringsgesprekken en opvolgingsgesprekken.

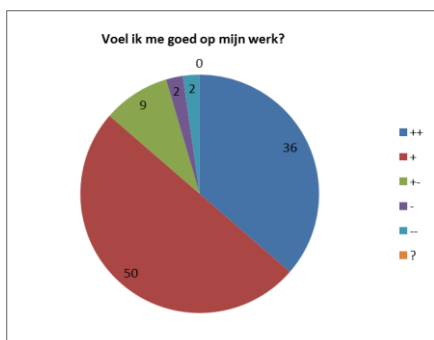
	Aantal MW	Aantal dagen	Kostprijs
BND Algemeen	3	6	528,29
De Klusjesdienst	11	43,5	1.068
Energiesnoeiërs	7	49	947,3
De Speelhoek	22	80,5	955,84
Buurtsport Kortrijk	6	28	0
Totaal	49*	207	3.499,43

*= aantal medewerkers die in 2011 actief waren.

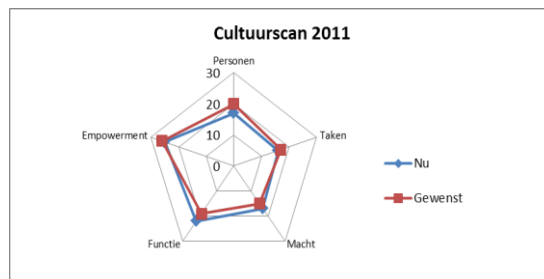
Vorming, training en opleiding kreeg ook een prominente plaats. Naast het bewuster – en dus beter - detecteren van de opleidingsbehoeften zijn we vormingen eenvormig en uitgebreider gaan registreren. Een logisch gevolg is dat we ook veel beter opleidingen, verstrekkers en inhouden zijn gaan kunnen evalueren. In bijgaand schema is een beperkte resumé terug te vinden van de gevolgde vormingen per project met uitzondering van de verplichte VSPW-opleidingen. De diepere analyse leert ons dat ongeveer alle medewerkers voldoen aan de afspraken vooropgesteld in de

afsprakennota rond VTO en dat de kostprijs van opleidingen gevolgd door de omkadering duidelijk duurder is dan deze van het gros van de medewerkers. Het geringste aantal vormingsdagen per medewerker is dan weer te situeren bij de administratieve cel.

We blijven streven naar een gelijkedansverhaal voor al onze medewerkers. Daarom willen we een **begeleidershouding** ontwikkelen als handelingskader voor de omkadering. Door intervisie te laten begeleiden door een extern expert en ondertussen info te verzamelen, hebben we een stevige basis voorzien om in de toekomst ons eigen kader te verfijnen.



Bewust blijven we ook **kwaliteit** hoog in het vaandel dragen. Met een paritair samengestelde werkgroep maten we het verschil tussen de huidige en de gewenste bedrijfscultuur. Deze boeiende oefening bracht aan het licht dat hier weinig verschil tussen is. Consolideren wat goed is, is hier wellicht de belangrijkste



les. Wanneer je deze resultaten koppelt aan de resultaten van de tevredenheidsenquête bij de medewerkers waarvan hiernaast een vraag werd uitgelicht, dan kunnen we stellen dat er een gepaste cultuur aanwezig is binnen de organisatie. Wat niet wil zeggen dat we de komende jaren hier niet moeten blijven op investeren en werken aan onze werkpunten.

2011 is ook het jaar waarin we preventie ter harte namen. Naast de verplichte nummertjes als een alcohol- en drugsnota en andere evacuatieplannen, werd een aanzet gegeven om een **globaal preventieplan** uit te schrijven. De eerste stap werd hierin gezet door een preventieadviseur en twee vertrouwenspersonen aan te duiden en op te leiden. Een samenwerking met een externe adviseur werd opgezet en hiermee zijn we klaar om in de toekomst te blijven streven naar een veilige werkvloer. Iets waar we al goed in scoren wanneer we inzoomen op de cijfers (5 dagen afwezigheid door een arbeidsongeval voor gans de organisatie gedurende 2011!).

Vanuit de nood aan duidelijk uitgeschreven **processen**, zijn we op zoek gegaan naar een adequate methodiek, bruikbaar voor de ganse organisatie. Ondertussen is deze zoektocht uitgemond in een goedgevulde digitale proceskaartenbox (54!). Omdat de meeste proceskaarten gaan over de essentiële processen voor de ganse organisatie, is het nu verder vertalen naar de projecten de volgende stap.

Op het gebied van **communicatie** hebben we ingezet op het beperkt restylen van de website en de documenten. Naast deze huisstijloefening zijn we afspraken gaan maken rond onze communicatielijnen en archief. Deze afspraken willen wij blijvend hard maken door het aanstellen van een communicatieverantwoordelijke.



Infrastructureel is ook heel wat aangepakt. Door het bijbouwen van een refter, twee vergaderzalen en twee kleedkamers is het noodzakelijke comfort gecreëerd in het hoofdgebouw. Ook door te investeren in verschillende milieu-ingrepen kiezen we resoluut voor het milieu en natuurlijk ook voor een lage energiefactuur. We voerden een energiescan uit in alle bijgebouwen, isoleerden onze nieuwe ruimtes en voorzagen verschillende thermostaten om de temperatuur zo gericht mogelijk te regelen.

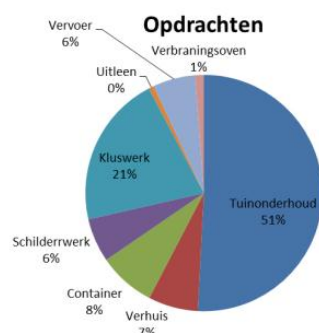


Op vandaag kunnen we stellen dat we over een modern en goedwerkend **informaticapark** beschikken. Dit is te wijten aan enkel doordachte investeringen op lange termijn en het creëren van duidelijke richtlijnen voor alle gebruikers. Daarnaast beschikt elke vestiging over een troubleshooter om de eerste hulp bij informaticaongevallen te kunnen bieden. Ook de website www.bndkortrijk.be werd aangepakt en herwerkt tot een gebruiksvriendelijke site.

Omdat we **collegialiteit** belangrijk vinden maken we hier voldoende tijd en middelen voor vrij. Dit resulteerde in een teamdag per project, een week van de collega, teambuildingsmomenten voor de omkadering, maar vooral in een gezamenlijke inzet van zowel de zomervakantie als de eindejaarperiode. Deze investering werpt duidelijk haar vruchten af als we de resultaten van de tevredenheidsenquête onder alle medewerkers mogen geloven.



En ook ...



De verschillende diensten

De **Klusjesdienst** staat in voor het uitvoeren van bepaalde kleine herstellings- of onderhoudswerken in en rond de woning. De Klusjesdienst richt zich vooral op kleine klussen binnen en buiten, tuinonderhoud, verhuizen, vervoer naar het containerpark en kleine schilder- en behangwerken. Ook dit jaar konden we een groei in het aantal opdrachten vaststellen. Daarom werd beslist om de ploeg klusjesmannen uit te breiden. Wanneer wij de inhoud van deze opdrachten bekeken, bleek dit een noodzakelijke investering die een duurzaam karakter moet krijgen in de toekomst.

Aantal opdrachten Klusjesdienst				
2007	2008	2009	2010	2011
500	596	876	1.020	1.379

De Speelhoek biedt elke werkdag van 7u tot 18u kwalitatieve en betaalbare dagopvang aan voor alle kinderen van 0 tot 3 jaar. Ons doel is binnen de aandachtsbuurten in Kortrijk kinderopvang aan te bieden met medewerkers uit de kansengroepen – die ook toegankelijk is voor diezelfde kansengroepen. De Speelhoek draaide in 2011 voor het eerst een volledig jaar met haar drie vestigingen, nl. Heule, Rollegem en Kortrijk. De Speelhoek beschikt over een attest van toezicht van Kind en Gezin om in te staan voor het verzorgen van een totale capaciteit van 65 kinderen. De Speelhoek zette het voorbije jaar een aantal grote stappen in kwaliteitsvol werken. De Speelhoek startte met het observeren van de ontwikkeling van de kinderen via observatiefiches, lanceerde een evaluatieprocedure en maakte een voedselveiligheidsplan op. Daarnaast ging een nieuw huishoudelijk reglement in om kromgegroeide afspraken weer fijn te krijgen voor alle partijen. 2011 is ook het jaar waar we moesten vaststellen dat onze bezettingsgraad dringend de hoogte in moet. Een actieplan dringt zich op.

Buurtsport Kortrijk richt zich prioritair op maatschappelijk kwetsbare jongeren van 6 tot 15 jaar. We bereiken die jongeren vooral in de Kortrijkse aandachtswijken. De Buurtsportanimatoren bieden een divers aanbod van sport en spel in hun wijkwerkingen. Dit om een emancipatorisch proces op gang te brengen, als antwoord op de maatschappelijke behoeften. In 2011 organiseerden we 463 activiteiten en bereikten hierbij in totaal 11.162 deelnemers. Zowat 690 deelnemers waren unieke deelnemers. De werkingsmomenten beslaan minimaal 2 uren. Gemiddeld hebben we 24 deelnemers per werkingsmoment.

Voor de **Energiesnoeiërs Zuid-West-Vlaanderen** was 2011 niet altijd een goedgevoelsshow. De Vlaamse regering besliste om het quotum energiescans zowel in 2012 als in 2013 te halveren. Vanaf 2014 is er zelfs geen quotum meer. Voor ons komt het erop neer dat we in plaats van de 1.116 scans per jaar, in 2012 nog 558 scans verplicht moeten uitvoeren en in 2013 nog 279 scans. Gelukkig liet men een opening om onbeperkt te blijven scannen: als we kunnen bewijzen dat de energiescans die we bovenop het quotum uitvoeren, tot één van de 6 omschreven doelgroepen behoren, worden ook deze gefinancierd. De huishoudelijke energiescan was in 2011 de hoofdactiviteit. Dit vertaalde zich onder meer in 1.536 uitgevoerde energiescans waarvan 55 opvolgscans. 55% van de scans is bij kansengroepen uitgevoerd.

Voor meer info over de energiescans en de andere initiatieven zoals kleine maatregelen, scannen van niet-huishoudelijke gebouwen, dakisolatie en ecospanning, maar ook voor alle info, cijfers en projectprioriteiten kan je best de jaarverslagen van de verschillende projecten raadplegen. Ze zullen jou zeker boeien en zijn te vinden op www.bndkortrijk.be

Op Spoor

In 2011 werd alweer een berg werk verzet. De organisatie is duidelijk op de sporen gezet en weet welke richting ze verder uit wil/moet. Maar we zijn er nog niet. Veel thema's werden opgestart. Nu is het onze ambitie deze ook naar het (volgende) station te brengen. Voor 2012 kozen we terug voor een meersporenbeleid door in te zetten op 10 organisatieprioriteiten. Het betreft:

- ontwikkelen en implementeren van Persoonlijk OntwikkelingsPlannen;
- optimaliseren van de ondersteunende diensten Administratie, Logistiek en Onthaal;
- afwerken van een organisatiebrede begeleidershouding;
- verticaal uitbouwen van onze proceskaartenbox;
- bevragen van onze klanten naar hun tevredenheid over onze diensten;
- in kaart brengen van het ziekteverzuim ter voorbereiding op een motiveringsbeleid;
- opstarten en implementeren van het personeelsbeheersysteem e-OK;
- verfijnen van de financiële afspraken en dito beleid;
- introduceren van een peter- en meterschap;
- uitzetten van richtcijfers.

Met steun van



CONTACT

Buurt- en Nabijheidsdienst Kortrijk vzw

Damastweversstraat 1

8500 Kortrijk

Tel: 056 28 27 70

Fax: 056 28 27 79

E-mail: info@bndkortrijk.be

Website: www.bndkortrijk.be

Meer info? Neem gerust contact met ons op!

