

Jaarverslag 2013 BND Kortrijk vzw

Voorstelling



Buurt- en Nabijheidsdienst Kortrijk vzw is een Lokaal Diensten Economie-bedrijf (LDE) met verschillende erkenningen binnen het LDE-decreet. De projecten De Speelhoek (kinderopvang), Klusjesdienst, Energiesnoeiers Zuid-West-Vlaanderen en Buurtsport Kortrijk vormen samen de organisatie. De vier erkende projecten 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 een deel van de middelen: de federale overheid, de Vlaamse overheid, de lokale overheid en ook de klanten. Per dienst verschilt de invulling van het klaverblad echter sterk.

Missie:

"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 hen 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

Gestage duurzame groei

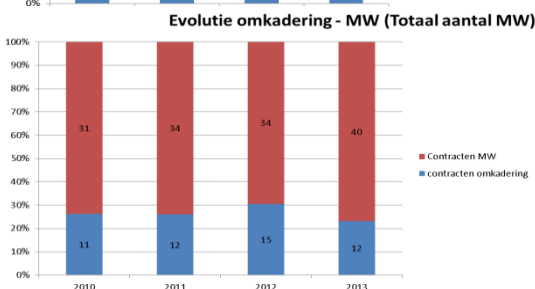
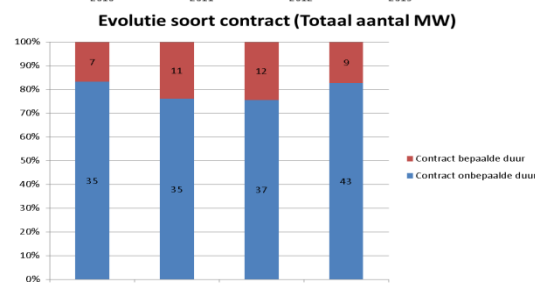
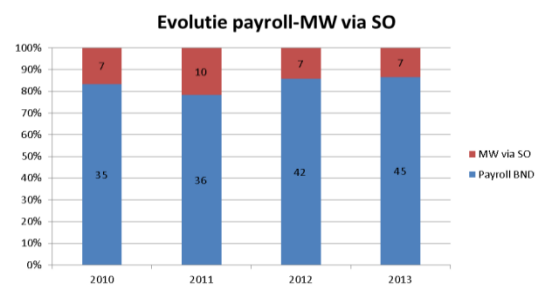
De ploeg van BND Kortrijk vzw groeit gestaag. In vier jaar tijd is er ongeveer 25% groei gerealiseerd. Naast zelf medewerkers aan te werven kunnen we ook via verschillende samenwerkingsovereenkomsten (SO) bijkomende medewerkers tewerkstellen.

In 2011 hadden we 10 medewerkers in dergelijke samenwerkingsovereenkomsten. Deze contracten zijn minder duurzaam wegens de beperktheid in duur. Daarom hebben wij deze tendens bewust teruggedraaid door bijkomende tewerkstellingen via Wep+ en LDE te realiseren.

			2010	2011	2012	2013	
BND Kortrijk	omkadering	regulier	OBD	8	8	9	8
			BD	0	0	1	0
		Statuut	OBD	1	1	2	2
			BD	0	1	1	0
	Medewerkers	regulier	OBD	3	3	4	6
			BD	0	0	2	0
Statuut		OBD	20	20	20	25	
		BD	3	3	3	4	
Totaal BND Kortrijk			35	36	42	45	
SO	omkadering	regulier	OBD	2	2	2	2
			BD	0	0	0	0
	Medewerkers	Statuut	OBD	1	1	0	0
			BD	4	7	5	5
Totaal SO			7	10	7	7	
Totaal			42	46	49	52	

Verschillende evenwichtsoefeningen

In de toekomst zal het een uitdaging blijven om decretaal in orde te zijn. We moeten overal groeien naar minimaal vijf medewerkers per erkenningsnummer. Op vandaag is dit alleen bij buurtsport niet het geval. Vandaar dat in de nabije toekomst hier werk van zal worden gemaakt.



Verder staan er enkele evenwichtsoefeningen voor de boeg. In het voorbije jaar hebben we het evenwicht tussen medewerkers op de payroll van BND Kortrijk vzw en deze via samenwerkingsverbanden wat aangescherpt. Eenzelfde evenwicht werd nagestreefd tussen duurzame tewerkstelling en eerder contracten beperkt in tijd. Als organisatie willen we staan voor duurzame tewerkstelling én goede dienstverlening. Daarom is het uitbouwen van duurzame tewerkstelling onontbeerlijk. Een laatste uitdaging bestaat erin om de omkadering in verhouding te laten evolueren met de groei van doelgroepmedewerkers en omkadering.

Zoektocht

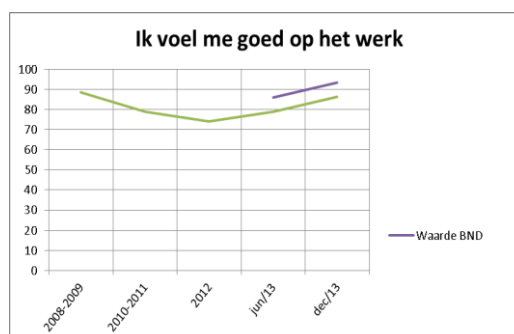
In 2013 worstelden we met de knoop, of we nu moesten inzetten op onze klanten of net meer op onze medewerkers. Moesten we meer begrip hebben voor onze medewerkers en hun individuele situatie of geven we voorrang aan onze dienstverlening? Langs welke zijde moet de balans overhellen? Of moeten de twee schalen net in evenwicht zijn? En hoe realiseren we dit? Is dit realistisch?

Deze evenwichtsoefening hield de beslissingskracht van de organisatie een tijdlang in bedwang. Door de verschillen in kaart te brengen, en deze dan op een continuüm uit te zetten is gebleken dat we met een semantische discussie bezig waren. We hebben hier vooral uit geleerd dat verschillen van interpretatie net versterkend kan werken. En dat net iedereen elke dag op zoek gaat naar een evenwicht tussen beide. Het bewust hiermee aan de slag gaan werkt verrijkend.

Werksfeer

Naast deze evoluties streven we naar een aangename werkomgeving. De organisatie stelt zich zeer participatief op naar haar medewerkers. Teams, projectoverleggen en werkoverleggen moeten zorgen voor een vlotte droomstroom van items die leven in de organisatie. Daarnaast zorgen we voor de nodige opleidingskansen en personeelsmomenten. De teamdagen, het eindejaarsfeest en de zomerbarbecue zijn ondertussen klassiekers geworden.

Deze investeringen zorgen blijkbaar voor een groeiend goed gevoel op het werk. Dit leren we onder andere uit onze vernieuwde tevredenheidsenquête die voortaan tweemaal per jaar wordt afgenomen bij alle medewerkers van de vzw. We leren uit diezelfde bevraging dat medewerkers dit zéér belangrijk vinden.



Jaarplan 201(2)3

Op spoor

Als Lokaal Diensten Economie-bedrijf kiezen we er voor om een **Persoonlijk OntwikkelingsPlan (POP)** per medewerker aan te bieden. Na de ontwikkeling van dit traject in 2012 zijn we er in geslaagd om alle medewerkers een dergelijk traject aan te bieden. In 2013 werd dit ook een volledig jaar toegepast bij elke medewerker. Dit bleek een werkbaar instrument dat nog her en der wat verfijning vergde. We startten met de onthaalprocedure te verfijnen. Dit resulteerde in een intensiever en warmer onthaal voor alle nieuwe medewerkers.

Ondertussen hebben we hard ingezet op ons **personeelsbeheersysteem** E-OK als werkinstrument en/of leidraad bij het POP-traject. Naast het feit dat de administratieve gegevens rond de medewerkers (van CV over ziektebriefjes tot arbeidsongevallen) centraal worden verzameld en bewaard, kregen alle medewerkers hun functioneringsgesprek via de E-OK-instrumenten. Het geïntegreerde logboek geraakt ook steeds meer vertrouwd bij het kader, en bij gevolg geïmplementeerd in de werking. We zetten hier duidelijk een grote stap vooruit.

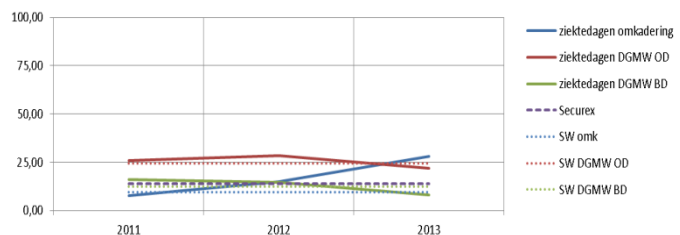


Naast de vorm en inhoud van het formele karakter van het POP, hebben we ook werk gemaakt van het informele stuk: coachen op de werkvloer. Het voorbije jaar finaliseerden we ons handelingskader "**begeleidershouding**" die ons kapstokken geeft op de werkvloer in het begeleiden van onze medewerkers. Kapstokken maar geen antwoorden. Daarom starten we voor alle coaches terug een intervisietraject op. Dit vormt een leerplaats waar knelpunten, ervaringen en uitwisselingen afgetoetst aan onze begeleidershouding centraal staan. Het is nu de uitdaging om het ontwikkelde document verder inherent te maken aan onze dagelijkse werking.

Ook alles wat met **Administratie, Logistiek** en **Onthaal** te maken had kreeg de nodige aandacht in 2013. Waar deze ondersteunende processen in het verleden nogal organisch vorm kregen, vertrokken we nu vanuit een nodenanalyse. Vanuit deze nauwgezette oefening zijn we ons gaan organiseren. Dit vertaalde zich in een vermindering van de administratieve ondersteuning in het algemeen naar een gerichtere uitbouw binnen De Speelhoek, de boekhouding en de personeelsadministratie. Dit alles zorgt dat alles klaar ligt om de toekomst voldoende gewapend aan te kunnen (cfr jaarplan 2014). Daarnaast ontstond er een logistieke werkgroep die allerhande huis- en tuinklussen voor het hoofgebouw aanpakt.

Op gebied van **kwaliteitsontwikkeling** hadden we ons geweer al in 2012 van schouder verandert. De meest essentiële processen werden per dienst in kaart gebracht en omgezet in operationele proceskaarten. Zo groeide onze proceskaartenbox ook in 2013 sterk aan. Daardoor zijn onze medewerkers snel weg met de verschillende processen binnen hun job. In de slipstream van dit thema namen we ook de personeelsadministratie en de financiële opvolging onder de loep. De samenwerking met onze externe partners werd daardoor sterk bijgestuurd (of stopgezet).

Sinds 2011 volgen we nauwgezet ons **absenteïsme** op. Door die cijfers te vergelijken met deze van de reguliere economie en deze van de sociale werkplaatsen zijn we tot de vaststelling gekomen dat onze afwezigheid op sommige functies bijzonder hoog ligt. Waar we de kentering bij de doelgroepmedewerkers in 2012 wat hebben kunnen realiseren, is de omkering in een negatievere spiraal terecht gekomen.



BND	2011	2012	2013
verzuim	10,92	12,72	9,57
dagen	19,33	21,42	18,37
Bradford	891,29	414,61	161,16

Wanneer we de Bradfordfactor berekenen kunnen we dit hoge cijfer wat nuanceren door de langdurigheid van de afwezigheden. Dit weegt niet alleen zwaar door op de financiële balans. Op niveau van de medewerkers en de dienstverlening is het zeker ook niet altijd makkelijk. Om deze knoop te ontwarren zijn we ons kader gericht er gaan vormen. Vanaf 2014 pakken we deze hoge afwezigheidscijfers daadkrachtig aan, samen met een externe partner.

Al enkele jaren staat "**financieel**" tussen de organisatieprioriteiten. Er werden stappen gezet om ons financieel huishouden op het gewenste niveau te tillen. We kochten extern voldoende boekhoudtijd wat moest resulteren in een andere manier van financiële verwerking. Het gewenste effect bleef echter uit. Daarom zijn we eind 2013 onze administratie gaan heroriënteren. Samen met een nieuwe externe boekhouder willen we verder naar een optimalere financiële opvolging van de organisatie.

In de verschillende diensten doken steeds meer **peters & meters** op. Soms voor klanten, soms voor taken en elders dan weer voor collega's. Tijd om wat krijtlijnen uit te zetten. Dit item hebben we na de tussentijdse evaluatie vooruitgeschoven en afgezwakt naar een meter voor alle collega's binnen de Speelhoek. Later kan dan de vertaalslag gemaakt worden voor de rest van de organisatie.

Met de **richtcijfers** zijn we wel stevig van leer getrokken. Per dienst werden de klanten in kaart gebracht. Dit leerde ons dat we meer dan ooit in de "kansengroepen" actief zijn. De 17,6% bij De Speelhoek gaan we ombuigen naar +30%. 90% van de klusjesdienstklanten komt in aanmerking voor sociaal tarief. Door de energiescans verplicht bij de doelgroep te laten uitvoeren, gaan we ook daar naar 100%. Bij Buurtsport halen we wellicht diezelfde hoge cijfers. Cijfers die bewijzen dat we wel degelijk noodzakelijk zijn voor de mensen die het echt moeilijk hebben.

Voor meer info over de verschillende diensten, kan je best de jaarverslagen van de verschillende diensten raadplegen. Ze zullen jou zeker boeien en zijn te vinden op www.bndkortrijk.be

Jaaroverzicht

Wat waren dan de ijkmomenten in 2013?

- We bleven ons netwerk verder informeren. Dat deden we deze keer niet alleen door langs te gaan bij onze partners. We nodigden alle partners en klanten van de klusjesdienst uit om eens langs te komen op onze opendeurdag **BINNEN KIJKEN**. Deze succesvolle namiddag zal zeker nog worden herhaald.
- Ondertussen zijn we ook een inhoudelijk **uitwisselingstraject** met BIK vzw en eva HISE begonnen. Dit met als doel binnen de LDE-setting regionaal beter af te stemmen en samen te werken waar mogelijk.
- Ook waren we gastheer voor de **Roadshow Sociale Economie** van de POM West-Vlaanderen in samenwerking met Sinergieik.
- **Preventie** werd terug naar boven op de agenda geschoven. Het Comité voor Preventie en Bescherming Werk kwam maandelijks samen om het jaaractieplan uit te voeren. Dit als summiere start op maat van de organisatie.
- Het **engagement van de Stad Kortrijk** om financieel bij te springen om Buurtsport een duurzame toekomst te geven.
- Op de laatste werkdag van het jaar hadden we ook onze **eerste pensionering** van de organisatie.



Jaarplan 2014

We zijn blij dat we dansen, al is het niet met de bruid.

Eind 2013 zijn we met de volledige omkadering twee dagen naar Gent getrokken om de organisatieprioriteiten te bepalen. Vanuit de evaluatie hebben we volgende nieuwe prioriteiten gedistilleerd;

Thema	Doel
Boekhouding	BND Kortrijk vzw wordt boekhoudkundig door een interne verantwoordelijke opgevolgd mits ondersteuning van het externe boekhoudkantoor.
Externe communicatie	BND Kortrijk vzw beschikt over uniforme en doorzichtige communicatietools op maat van de beoogde doelgroep.
Fit en wel in ons vel	BND Kortrijk vzw stimuleert haar medewerkers tot een gezonde geest in een gezond lichaam, met een dalend absentiecijfer tot gevolg.
Meerjarenplanning	BND Kortrijk heeft een meerjarenplan 2015 – 2019.
Milieubewust werken	BND Kortrijk vzw werkt bewust milieuvriendelijk.
Personeelsadministratie	BND Kortrijk vzw beschikt over een optimale interne dienstverlening vanuit de interne personeelsadministratie.
Tabula rasa	BND Kortrijk vzw maakt ruimte vrij, mogelijks voor nieuwe initiatieven.
Preventie en bescherming	BND Kortrijk vzw ontwikkelt en integreert doordachte veiligheidsmaatregelen binnen de dagelijkse werking.
Transparant besturen	BND Kortrijk vzw wordt gericht en transparant bestuurd.

Met steun van:



CONTACT

Buurt- en Nabijheidsdienst Kortrijk vzw
 Damastweversstraat 1
 8500 Kortrijk
 Tel: 056 28 27 70
 E-mail: info@bndkortrijk.be
 Website: www.bndkortrijk.be
Meer info? Neem gerust contact met ons op!

