

Het OCMW van Schaarbeek blijft veranderen en mikt op topkwaliteit!

Twee grote projecten die het werk van honderden werknemers van het OCMW van Schaarbeek fundamenteel zullen veranderen, worden binnenkort operationeel. Deze twee projecten zullen ook een positieve impact hebben op het onthaal van de begunstigde burgers en de verwerking van hun dossiers.

2019 is een overgangsjaar voor het OCMW van Schaarbeek. Eerst was er de komst van een nieuwe Voorzitster, Sophie Querton in maart en daarna kwamen de projecten van de herziening van het traject van het sociale dossier (P.D.S.) en de implementatie van een nieuwe informaticatool (Sociabili).

Een 'collaboratieve' software

Sociabili is de nieuwe informaticatool die door de raad voor maatschappelijk welzijn van Schaarbeek gekozen werd om de dagelijkse aanvragen van de begunstigde burgers te verwerken. Deze software heeft dus een impact op het werk van een groot aantal medewerkers van het OCMW van Schaarbeek.

CPAS 2000, de software die sinds 1999 gebruikt werd door het OCMW van Schaarbeek komt aan het einde van zijn levensduur en zal binnenkort onbruikbaar zijn. Na een studie die gevoerd werd door het IT-departement van het OCMW sprongen er twee softwareproducten uit de benchmarking: EOS (Civadis) en Sociabili (dat ontwikkeld werd door het OCMW van Charleroi). Aangezien EOS een recente en dure software is (met veel kinderziektes) haalde Sociabili het. Deze software is sinds 2011 operationeel in Charleroi. Het gaat om een evolutieve software, aangezien het OCMW van Charleroi beslist heeft om een uitwisselings- en samenwerkingsplatform uit te bouwen voor alle geïnteresseerde OCMW's. Sociabili zal dus aangepast kunnen worden aan de centra die er gebruik van maken, waardoor de software naast het OCMW van Schaarbeek, ook de OCMW's van Molenbeek, La Louvière, Doornik en Bergen wist te verleiden.

Sociabili werd officieel aangenomen in de zomer van 2018 en zal komende maand november aankomen in Schaarbeek. De software met zijn moderne concept en werking is veel intuïtiever, gebruiksvriendelijker en beter aangepast aan het werk op het terrein dan CPAS 2000. Sociabili voldoet ook aan het concept van 'niet-geïstitutionaliseerde horizontale samenwerking' waardoor de verschillende OCMW's de kans krijgen om samen te werken volgens een collaboratief model. Het feit dat Brusselse en Waalse OCMW's samenwerken is tot slot op zich al een bijzonderheid!

Volgens Sophie Querton, *"is Sociabili een echte vooruitgang voor ons centrum, doordat de software tegelijkertijd modern en flexibel is en ons toegang zal geven tot een nieuw tijdperk. Deze software zal het werk van onze medewerkers vergemakkelijken en tevens zorgen voor een kwaliteitsvollere dienstverlening aan de begunstigde burgers"*.

Een verbeterd traject van het sociale dossier (PDS)

Met de komst van Sociabili is de directie van het OCMW van Schaarbeek zich ook vragen gaan stellen over het huidige traject van het sociale dossier. Een softwareverandering is immers de gelegenheid bij uitstek om opnieuw na te denken over het werk en de processen rond de steunaanvragen van de begunstigde burgers grondig te herzien. In fine is het de bedoeling om de procedures i.v.m. de steunaanvragen te verbeteren tijdens het hele verwerkingstraject van het dossier. Dit nieuwe traject kwam er tegelijkertijd met de integratie van de Sociabiliteitool om vanaf het begin al een technische oplossing uit te werken in functie van een verbeterd dossiertraject in plaats van de oplossing te implementeren op het bestaande proces.

Naast de medewerkers van het centrum werden ook de begunstigde burgers en verenigingen betrokken bij de uitbouw van dit nieuwe werkproces en mochten zij hun steentje bijdragen. Geconfronteerd met een reeks problemen (te lange betalingstermijn, soms moeilijk bereikbare maatschappelijk assistenten of dossiers die geblokkeerd leken) werden er oplossingen uitgewerkt om deze terugkerende struikelblokken te verhelpen. *"Er werd een lijst met 39 mogelijke oplossingen opgemaakt"*, zo legt Sophie Querton uit. *"Deze lijst werd meegegeeld aan de werknemers en wordt momenteel bekeken zodat we er zeker van zijn dat deze lijst wel degelijk het strategisch kader van het OCMW naleeft. Van zodra we op Sociabili overgestapt zijn, zullen we de oplossingen i.v.m. het traject van het sociale dossier moeten testen en toepassen. Ze zullen geleidelijk aan aangewend en zo nodig aangepast worden"*, zo vervolgt de nieuwe Voorzitster van het OCMW van Schaarbeek.

Deze nieuwe projecten binnen het OCMW van Schaarbeek, de Sociabilissoftware en het nieuwe traject van het sociale dossier, zullen het Schaarbeekse OCMW de kans bieden om een referentie-OCMW in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te zijn. Zo kan het OCMW zijn hoofdopdracht in de beste omstandigheden uitvoeren en daar hebben zowel de begunstigde burgers als de medewerkers van het centrum baat bij.

Kabinet van Sophie Querton, Voorzitster van het OCMW van Schaarbeek

① Pierre-Benoît Sepulchre – 0478 33 99 15 – Pierre-Benoit.SEPULCHRE@cpas-schaerbeek.brussels