



---

# Jaarverslag 2020

---

## 2020, een jaar gekenmerkt door de gezondheids crisis

Iriscare heeft een heel intens 2020 achter de rug. Zo kwamen de medewerkers van FAMIFED bij Iriscare, maar was er ook de lancering van Famiris, het nieuwe Brusselse kinderbijslagfonds. Het was een jaar met enorm veel projecten die ondanks de COVID-19-crisis tot een goed einde werden gebracht.

Gedurende het hele jaar, werkten we verder aan de implementatie van de regionalisering en de vordering van grote projecten zoals de hervatting van het beheer en de betaling van tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden of de multidisciplinaire evaluatie voor kinderen en volwassenen met een handicap. Door de gezondheids crisis werden ook nieuwe opdrachten aan Iriscare toevertrouwd. Onder andere de verdeling van beschermingsmateriaal aan de Brusselse instellingen, de creatie van een e-catalogus voor de aankoop van beschermingsmateriaal, maar ook het beheer van de strategische stock van het materiaal.

Het was een moeilijk jaar. In dit jaar gaven onze teams echter blijk van flexibiliteit, inzet en solidariteit tussen de diensten. We konden ook rekenen op vele nieuwe medewerkers die ons het hele jaar 2020 lang een handje kwamen toesteken. De dienstverlening kon worden voortgezet, zowel voor de betaling van de kinderbijslag, de financiering van de instellingen voor ouderen, voor gehandicapte personen, maar ook bij alle andere opdrachten van Iriscare. We mogen trots zijn op alle medewerkers van Iriscare die dagelijks ten dienste van de Brusselse burgers staan, ondanks de moeilijke situatie en de uitzonderlijke werkomstandigheden wegens de gezondheids crisis.

In 2021 volgen er nog nieuwe uitdagingen, zoals de organisatie van de vaccinatiecampaagne in onze instellingen, maar ook het beheer en de financiering van de THAB en het online lanceren vaneCat (een overheidsopdrachtencentrale voor beschermingsmateriaal) waaraan onze teams in 2020 hard werkten. We zijn blij opnieuw te kunnen rekenen op onze teams om die nieuwe uitdagingen in goede banen te leiden.

Tania Dekens,  
Leidend ambtenaar

Anne Ottevaere,  
Adjunct-leidend ambtenaar

**Over ons**

## Iriscare verwelkomt 38 nieuwe medewerkers

Sinds zijn oprichting blijft Iriscare groeien en 2020 vormde daarop geen uitzondering. Ondanks de gezondheids crisis en het voltijdse telewerk voor de meeste teams, voegden 38 nieuwe medewerkers zich bij onze verschillende departementen.

Sinds maart 2020 is voltijds telewerk door de gezondheidsmaatregelen de norm bij Iriscare, behalve voor medewerkers met een niet-telewerkbaar functie. Dat had ook gevolgen voor de directie HR & Adminsal, zoals voor alle diensten. De gezondheids crisis verhoogde immers de werklast en de organisatie werd er ook door getroffen. Tot dan was maar maximaal 2 telewerkdagen per week toegestaan. *“De lockdown en het algemene telewerk hadden een grote weerslag op de teams. Niemand was voorbereid op die situatie,”* zegt Maryline Vergouts, de directrice van de dienst. *“Nu alles digitaal gebeurt en we afstand moeten bewaren, rijzen er nieuwe moeilijkheden die soms onmiddellijke acties vereisen of waarbij de dienst HR nauw betrokken moet zijn om na te denken over ondersteuningsmogelijkheden voor medewerkers en managers die voor uitdagingen staan met hun teams.”* Alles werd in het werk gesteld om de hoofdopdrachten te verzekeren, zoals de betaling van de wedden of dat de selectiegesprekken zo veel mogelijk met fysieke aanwezigheid plaatsvonden zodat kandidaten volstrekt gelijk behandeld worden.

## 38 nieuwe medewerkers

In 2020 waren talrijke aanwervingen nodig, vooral door de nieuwe behoeften in verband met de gezondheids crisis en de nieuwe opdrachten die Iriscare kreeg. In totaal kwamen er 38 nieuwe medewerkers bij in de verschillende departementen, waardoor het totale aantal medewerkers steeg naar 295.



Met de lockdown en het verplichte telewerk moest het onthaal van de nieuwe medewerkers ook worden aangepast. Alles werd echter in het werk gesteld om hen zo goed mogelijk te begeleiden bij hun indiensttreding. De functionele chef van de medewerker zorgt hoofdzakelijk voor het eerste onthaal. Daarnaast neemt de dienst HR vanop afstand contact op met hen om zeker te zijn dat hun start bij Iriscare goed verloopt en om hen te herinneren aan de verschillende soorten bijstand en diensten dat de directie HR & Adminsal hun kan bieden. Zelfs in deze uitzonderlijke situatie verloopt de aankomst van nieuwe medewerkers vlotjes. *“Ik was erg goed omringd. Ik heb een heel goede herinnering aan mijn eerste werkdag,”* bevestigt Amandine Rubio die in mei 2020 bij Iriscare kwam. *“In het algemeen voel ik me ondersteund, gerustgesteld en op mijn gemak. Als ik een probleem heb, weet ik wie ik kan aanspreken en dat is belangrijk. Er is vertrouwen ontstaan ondanks het virtuele aspect van ons huidige leven. Ik heb het gevoel dat mijn werk nuttig is.”*

## Een betere levenskwaliteit op het werk

Naast het beheer van de COVID-19-crisis kwamen de teams van de directie HR & Adminsal in actie rond verschillende projecten. Ze werkten met name met een externe partner om een opleidingstraject te ontwikkelen om een tiental medewerkers van niveau D te begeleiden die een einddiploma secundair onderwijs willen behalen. 2020 was ook de gelegenheid om het werk over de hervorming van het statuut aan te vatten. *“De wil bestaat om het administratief en geldelijk statuut te wijzigen voor een efficiënt en doeltreffend personeelsbeheer, om bepaalde doelstellingen van de beheersovereenkomst te behalen, om bij te dragen aan de homogenisering van het Brussels openbaar ambt en om zich te profileren als een aantrekkelijke werkgever,”* zegt Maryline Vergouts.

Een ander belangrijk project is de ontwikkeling van Talentiris in samenwerking met de dienst ICT. Het was de bedoeling om een gebruiksvriendelijk en gemakkelijk instrument te ontwikkelen waarmee de teamverantwoordelijken de prestaties van al hun medewerkers regelmatig kunnen opvolgen en de medewerkers feedback kunnen krijgen over hun prestaties. Tenslotte werd een tevredenheidsenquête gehouden over het telewerk in samenwerking met de Diensten van het Verenigd College.

Zowel voor het beheer van de COVID-19-crisis als voor de verschillende projecten blijft de doelstelling altijd dezelfde: er alles aan doen om de levenskwaliteit op het werk en het evenwicht tussen het privé- en het beroepsleven te verbeteren, maar ook zodat alle medewerkers kunnen blijven groeien in hun functie.



## Dagelijkse duurzame daden

**Iriscare blijft initiatieven nemen om steeds duurzamer te worden. Dat gaat van zijn mobiliteitskeuzes over ecologisch verantwoord materiaal gebruiken, het opstellen van bijzondere specificaties tot het aansluiten bij verschillende opdrachtcentrales van Leefmilieu Brussel.**

Sinds oprichting streeft Iriscare er voortdurend naar duurzame keuzes te maken. Dat stopt niet bij algemene consumptieproducten opvolgen, maar ook door het energieverbruik te beperken en clausules op te nemen inzake duurzaam milieubeheer in al haar bijzondere specificaties.

## Focus op mobiliteit

Iriscare kocht al een hybride en een elektrische wagen aan in 2019. Die ingeslagen weg werd begin 2020 vervolgd door twee elektrische laadpalen op wisselstroom te installeren. Daartoe sloot onze instelling aan bij de aankoopcentrale MobiClick, die Sibelga oprichtte om wagens op alternatieve brandstoffen, laadpalen en tools om die laadpalen te beheren aan te schaffen. Dat project moet de aankoop bevorderen van nieuwe voertuigen die voldoen aan de geldende uitstootnormen en zorgen voor laadpalen ter plaatse door met name ondersteuning te bieden bij de opvolging van de werkzaamheden.

Tegelijkertijd blijft Iriscare zijn personeelsleden aanmoedigen de verschillende openbare vervoersmiddelen in Brussel te gebruiken. Zo krijgt iedereen gratis een MIVB- en een treinabonnement voor de woonwerkverplaatsingen. Ook alternatieve vervoersmiddelen zoals de fiets worden gepromoot. Er zijn namelijk vier fietsen en specifieke fietsenstallingen die de medewerkers kunnen gebruiken.

## Ecologisch verantwoord materiaalgebruik

Iriscare zorgt ervoor dat zijn medewerkers altijd milieuvriendelijke kantoorartikelen kunnen gebruiken en moedigt hen aan op een ecologisch verantwoorde manier om te gaan met materiaal. Er werden bijvoorbeeld nieuwe printers geïnstalleerd die je met een badge kan ontgrendelen. De informatie op het scherm laat met name toe de medewerkers bewust te maken van de kostprijs en hoeveel papier er wordt verbruikt, wat zowel een economischer als ecologischer gebruik bevordert. Iriscare plaatste in maart 2020 ook een industriële vaatwasser om te vermijden dat er voor wegwerpservies wordt gekozen en zo zijn afvalberg te verkleinen. Ook op het vlak van recyclage draagt onze instelling zijn steentje bij. De instelling doneerde immers tien ijzeren kasten aan verenigingen.

Daarnaast sloot Iriscare in 2020 aan bij verschillende opdrachtcentrales van Leefmilieu Brussel, vooral om de verluchting, verwarming en airconditioning te onderhouden, waarvoor een contract werd afgesloten. Er wordt bovendien onderzocht of het rendabel is om zonnepanelen te plaatsen via zo'n samenwerking. Iriscare sloot verder aan bij de aankoopcentrale voor energie van Sibelga om groene energie te ontvangen (gas en elektriciteit). Door de gezondheidsmaatregelen en de daardoor schaarse aanwezigheid in het gebouw gaf onze instelling tegelijkertijd instructies over de uurregeling voor de verluchting, verwarming en airconditioning om energie te besparen.

## Extra aandacht voor overheidsopdrachten

Naar aanleiding van de COVID-19-crisis lanceerde Iriscare meerdere overheidsopdrachten, niet alleen om beschermingsmiddelen te verdelen aan de Brusselse instellingen en administraties, maar ook om de overheidsopdrachtcentrale eCat op te starten. Elke overheidsopdracht voor de aankoop van beschermingsmateriaal bevatte een duurzaamheids criterium voor de leveringswijze: *“De inschrijver moet in zijn offerte de leveringswijze van de artikelen beschrijven. Offertes met een duurzame leveringswijze (te voet, per fiets, met het openbaar vervoer of met een elektrisch voertuig) krijgen het maximale aantal punten voor dit criterium.”* Opgemerkt moet worden dat, in het algemeen, elke overheidsopdracht die door Iriscare wordt gelanceerd, een clausule inzake duurzame ontwikkeling bevat, en dit onafhankelijk van de COVID-19-pandemie. Deze duurzaamheidsclausule heeft dus niet alleen betrekking op de aankoop van persoonlijke beschermingsmiddelen, maar ook op overheidsopdrachten voor leveringen, diensten en werken.

De Diensten van het Verenigd College en het Orint, waarvan de kantoren zich in hetzelfde gebouw als Iriscare bevinden, kunnen meegenieten van die vele initiatieven. Dat geldt voor de fietsen die de medewerkers kunnen gebruiken, de nieuwe printers en de duurzame aankopen. Als instelling van openbaar nut blijft Iriscare specifieke maatregelen treffen om zijn duurzame ontwikkelingsdoelen te halen.

## Een jaar in het teken van COVID-19 voor de directie Communicatie

**Het coronavirus haalde in 2020 de routine van heel wat Iriscare-diensten overhoop. Ook de directie Communicatie ontsnapte er niet aan. De tijd moest worden verdeeld tussen het dagelijkse beheer van de communicatiemiddelen en de projecten in verband met de gezondheids crisis, wat van 2020 een heel intens jaar maakte.**

De directie Communicatie verwierf in 2020 al snel een nieuwe routine. Het personeelsfeest zorgde voor sfeer in februari. Dat was meteen het eerste en laatste evenement van een toch veeleisend jaar. Door de gezondheidsmaatregelen moest de directie Communicatie het roer omgooien: geen familiedag, geen Irisfeest en geen jaarlijkse barbecue. Gedurende meerdere maanden was de gezondheids crisis de belangrijkste prioriteit wat communicatie betreft. Dat vereiste een hechte samenwerking met verschillende interne en externe diensten.

## Een jaar van solidariteit

Van bij het begin van de gezondheids crisis werden alle teamleden van de directie Communicatie ten volle benut. Een uitzonderlijke situatie vraagt uitzonderlijke maatregelen: iedereen moest buiten zijn gewoonlijke projecten en vaardigheden treden. In eerste instantie was dat op intern niveau. Om zo kort mogelijk op de bal te kunnen spelen voor de Brusselse zorginstellingen werd er een team samengesteld met zowel communicatiemedewerkers als experts van het departement Beleid Zorginstellingen. Zo konden ze de verschillende omzendbrieven over het coronavirus samen schrijven, net als de FAQ's of veelgestelde vragen. Tegelijkertijd moest er een speciaal luik over het coronavirus komen op de website van Iriscare waar de instellingen gemakkelijk alle tools kunnen terugvinden die voor hen zijn gemaakt. Aan het einde van het jaar droegen meerdere personeelsleden van alle diensten (van de dienst Facility tot de directie) hun steentje bij door de Brusselse rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen wekelijks te bellen om poolshoogte te nemen van de situatie in die instellingen en zo nodig hulp en ondersteuning te verlenen. Om de vaccinatiecampagne in de rusthuizen voor te bereiden, werden er op 26 december webinars georganiseerd in aanwezigheid van Artsen Zonder Grenzen, minister Alain Maron en dokter Yves Van Laethem. Zo konden de verschillende ingevoerde procedures worden toegelicht en alle vragen van het personeel, de directies en de artsen van de Brusselse instellingen worden beantwoord.

De directie Communicatie gaf ook ondersteuning aan externen. Zo werden verschillende teamleden ter beschikking gesteld van het Crisiscentrum om de toestroom aan vragen van burgers op sociale media te helpen verwerken. Terzelfdertijd nam een medewerkster van de directie deel aan een federaal project dat er kwam op initiatief van de Vlaamse Gemeenschap en tot doel had de communicatie over het coronavirus te coördineren tussen de verschillende deelentiteiten. De directie Communicatie was ook vertegenwoordigd op verschillende vergaderingen en werkgroepen over COVID-19 (de taskforce, werkgroep communicatie en werkgroepen voor de vaccinatie ...). Bovendien werden er vele samenwerkingen opgezet, vooral met de Diensten van het Verenigd College, de Franse Gemeenschapscommissie, de Vlaamse Gemeenschapscommissie en meerdere federale diensten.

## 33 persberichten verzonden

In aanvulling op de projecten in verband met de gezondheids crisis waaraan de directie Communicatie deelnam, bleef de directie zijn dagelijkse taken uitvoeren. Die zijn bijvoorbeeld de website beheren, het jaarverslag opstellen, het intranet beheren en er zo nodig het coronavirusaspect in verwerken. Het persoverzicht dat elke ochtend wordt verzonden, bundelde bijvoorbeeld met name de artikels over COVID-19. Er werd in de loop van het jaar ook veel gecommuniceerd, zowel via persberichten en nieuwsberichten op de website van Iriscare als via sociale media.

Niet minder dan 33 persberichten werden in 2020 verzonden en 20 artikels werden gepubliceerd op de website, wat zorgt voor 53 gepubliceerde nieuwsberichten op de website van Iriscare. Daarnaast werden er 696 eigen berichten gepost op sociale media (200 op Facebook, 269 op Twitter en 227 op LinkedIn) waarvan er 304 of bijna 44% rechtstreeks over de gezondheids crisis gingen (86 op Facebook, 123 op Twitter en 95 op LinkedIn). Bij die eigen publicaties komen nog de vele gedeelde en geretweete persberichten of publicaties van andere accounts, zoals die van het Crisiscentrum of de FOD Volksgezondheid. Een belangrijke vaststelling is dat de burgers het Iriscare-nieuws veel meer opvolgden in 2020. Het aantal volgers op LinkedIn steeg

tussen 1 januari 2020 en 31 december 2020 van 152 naar 508 (er kwamen dus 356 volgers bij). Ook op Twitter en Facebook kreeg Iriscare er volgers bij, respectievelijk 191 (een stijging van 136 naar 327 volgers) en 255 (197 volgers werden er 452).



## Technische ondersteuning voor de andere diensten

De infografisten zorgden in 2020 ook voor veel beeldmateriaal. Dat maakten ze niet alleen voor sociale media. Ze ontwierpen ook verschillende flyers, affiches en meertalige procedurefiches in verband met COVID-19 (over de preventiemaatregelen, de vaccinatie of het testen en het contactonderzoek) en de interne bewegwijzering voor het kantoor van Iriscare.

De infografisten werkten niet enkel aan de diverse projecten van Iriscare maar ook in samenwerking met de Diensten van het Verenigd College, met name om verschillende affiches te ontwerpen en te drukken. Dat is niet de enige technische ondersteuning die de andere diensten kregen: er werd ook geholpen om online formulieren aan te maken, vooral voor de verschillende oproepen voor vrijwilligers die in 2020 in het kader van de gezondheidscrisis werden gelanceerd.

## In contact blijven ondanks het telewerk

Door de gezondheidscrisis werd in 2020 ook het voltijdse telewerk ingevoerd. Interne communicatie was dus meer dan ooit belangrijk. De directie van Iriscare organiseerde meerdere videovergaderingen met alle personeelsleden om de evolutie van de situatie toe te lichten. De directie Communicatie, in samenwerking met de dienst PMO, had als opdracht de vragen van de medewerkers te bundelen en de infosessie te delen door de opname ervan op het intranet te plaatsen. Via die weg werden ook de verschillende maatregelen toegelicht die in het kader van de gezondheidscrisis werden genomen. Tot slot kreeg het intranet er een nieuwe rubriek bij: Stay at home. Daar kunnen de medewerkers die dat wensen foto's plaatsen van hoe zij telewerk ervaren.

2020 was dus een zeer uitzonderlijk jaar voor de directie Communicatie, zoals voor vele diensten. Nu de vaccinaties gestart zijn en het telewerk verlengd is, is de kans groot dat daar in 2021 niet veel verandering in komt.



## Maatregelen voor het welzijn van onze medewerkers

**Iriscare neemt ieder jaar een aantal initiatieven om het welzijn van zijn medewerkers te verbeteren. 2020 was geen uitzondering. Dat bewijzen het telewerken, de sinterklaasgeschenken, het personeelsfeest en de hospitalisatieverzekering.**

Zorgen voor een aangename werkomgeving waarin medewerkers zich kunnen ontplooien. Dat is een van de prioriteiten van Iriscare. Ondanks de bijzondere situatie door de gezondheidsmaatregelen werden in 2020 meerdere acties opgezet.

### 233 medewerkers op het personeelsfeest

Voor Iriscare-medewerkers is er in een normaal jaar geen gebrek aan gezelligheid dankzij het personeelsfeest, de jaarlijkse barbecue, de familiedag, de 20 km van Brussel, het sinterklaasfeest ... Door de gezondheids crisis kon enkel nog het personeelsfeest fysiek plaatshebben in februari. Toen kwamen in totaal 233 medewerkers samen in Bozar om te genieten van een lekkere maaltijd en Michael Shack en Coco Jr. te ontdekken. Die avond konden zij niet alleen dansen, maar ook collega's van vroeger terugzien die in 2019 naar de verschillende deeltentiteiten waren vertrokken. Er waren zelfs een aantal gepensioneerde oud-collega's aanwezig. Behalve 92 vroegere medewerkers van FAMIFED namen ook 55 vertegenwoordigers van onze externe partners deel aan het feest.

Daarna stuurde het coronavirus de andere geplande evenementen in de war. Hoewel de traditionele jaarlijkse barbecue, de familiedag, de sportactiviteiten en het sinterklaasfeest afgelast moesten worden, zagen andere initiatieven snel het licht om de medewerkers op te monteren. Zo bood de Sociale dienst begin juli iedereen een sport- en cultuurcheque aan waarmee de medewerkers kunnen sporten, een pretpark bezoeken of een culturele uitstap maken. Enkele maanden later kreeg het personeel ook ecocheques. Daarnaast zette de Sociale Dienst een fotowedstrijd op poten.

### Meerdere premies toegekend

Welzijn gaat ook samen met een goede gezondheid. Daarom organiseert Iriscare de griepvaccinatie en maakt ze zijn medewerkers bewust van kankeronderzoek, maar dat is niet alles. Elk personeelslid kan zowel gebruik maken van een collectieve hospitalisatieverzekering als van een gezondheidspakket van 75 euro per jaar. Daarmee kunnen de kosten van een of meer medische onderzoeken die overblijven na de tussenkomst van het ziekenfonds terugbetaald worden. Er worden ook verschillende premies toegekend, zoals geboorte- of adoptiepremie, premies voor een cadeau voor wie met pensioen gaat, premies voor kinderen met een handicap en schoolpremie voor kinderen ouder dan 12 jaar.

Ook aan de kinderen is gedacht. Ook al kon het sinterklaasfeest niet plaatsvinden, de goedheiligman kon toch een paar cadeautjes in onze schoorsteen werpen. Tot slot vergoedde de Sociale Dienst bovendien een deel van de kosten voor de zomerkampen voor 3- tot 12-jarige kinderen van medewerkers.

### Gezondheidsmaatregelen

Iriscare draagt het welzijn van zijn medewerkers hoog in het vaandel. Daarom liet onze instelling van bij zijn oprichting al onze medewerkers toe acht dagen per maand te telewerken met een maximum van twee dagen per week voor wie voltijds werkt (minder dagen voor wie deeltijds werkt). Bij het begin van de crisis moesten die flexibele werktijden echter worden aangepast. Daarom werd elke medewerker met een telewerkbaar functie gevraagd om vanaf 16 maart 2020 (en minstens tot en met eind 2020) voltijds te telewerken. Wie thuis werkt kan een laptop, headset, tweede scherm, toetsenbord, computermuis en usb-hub gebruiken, zodat iedereen in de best mogelijke omstandigheden kan telewerken. Medewerkers met een niet-telewerkbaar functie kunnen de meer flexibele uurregeling benutten om het openbaar vervoer tijdens de spitsuren zoveel mogelijk te vermijden en genieten van een dag dienstvrijstelling. Bovendien bood Iriscare al zijn personeelsleden zestien stoffen mondmaskers aan. Iedereen kreeg er twee per maand van mei tot en met december 2020. Er werd een fruitmand thuis geleverd bij onze medewerkers om hen te bedanken voor hun werk tijdens dit uitdagende jaar. Daarnaast kregen ze ook een eindejaarscadeau met een selectie van lokale producten.

Ook in het gebouw werden verschillende maatregelen genomen voor medewerkers met een niet-telewerkbaar functie die regelmatig op kantoor moeten zijn. Zo werden er 39 verdelers van hydroalcoholische gel op

belangrijke plaatsen gezet: bij de liften, de printers en de koffiezetapparaten. De interne Preventiedienst heeft er alles aan gedaan zodat de regels voor sociale afstand en andere gezondheidsregels in het gebouw worden gerespecteerd wanneer werknemers in het gebouw komen werken. Samen met Cohezio, de externe Preventiedienst, is er zo een globaal plan uitgedacht en uitgevoerd.

De twee bezoekersingangen van Iriscare en Famiris werden niet vergeten. Ook daar staan verdelers van hydroalcoholische gel, wat het totaal in het gebouw op 44 brengt. Er werden ook schermen geplaatst en op strategische plekken worden de toegangsregels tot het gebouw herhaald. Aan de loketten van het openbare kinderbijslagfonds werd voorzien in grondmarkeringen. Daarnaast zijn de gemeenschappelijke ruimten gesloten en de zitplaatsen beperkt.

Iriscare is begaan met het welzijn van zijn medewerkers. De instelling voerde dan ook een hele reeks maatregelen in zodat iedereen comfortabel en veilig kan werken.

## Gezondheids crisis drukte haar stempel op begroting 2020

**Facultatieve subsidies voor de door Iriscare gesubsidieerde en/of erkende instellingen, beschermingsmiddelen verdelen, ... De gezondheids crisis had uiteraard een impact op de begroting 2020 van Iriscare, die afgesloten wordt met 1.384.856.401,52 euro aan uitgaven en 1.407.224.210,02 euro aan inkomsten.**

De gezondheids crisis had een grote impact op Iriscare in 2020. Dit had ook gevolgen voor de begroting, omdat er facultatieve subsidies zijn toegekend aan de instellingen waarvoor Iriscare verantwoordelijk is. Er werd ook steun verleend aan de instellingen (onder meer in de vorm van tijdelijk personeel) en er werden beschermingsmiddelen verdeeld (deze uitgaven zijn opgenomen in de werkingskosten). Iriscare sloot het jaar af met een budgetair resultaat van 22.367.808,50 euro.

### 1.384.856.401,52 euro aan uitgaven

De uitgaven omvatten de bedragen geboekt ten laste van de begrotingskredieten 2020. «Het gaat zowel om uitgaven die voortvloeien uit de bevoegdheden van Iriscare, met inbegrip van de aan de uitbetalingsinstellingen toegekende administratiekosten, als om werkingskosten van Iriscare», zegt Nele Lievens, directrice van de Directie Budget, Financiering en Monitoring. «Merk op dat de premie voor het GGC-zorgpersoneel opgenomen is in de subsidiebedragen voor de non-profitsector». Omdat de te boeken uitgaven de begrotingskredieten niet mogen overschrijden, moet het eventuele saldo geboekt worden op het volgende boekjaar. Daarom zijn verschillende uitgaven geboekt op het begrotingsjaar 2021 (2.496.744,02 euro voor de kinderbijslag, 610.290,88 euro voor de revalidatie-instellingen en 15.274,60 euro voor palliatieve zorgteams).

In 2020 bedroegen de uitgaven in totaal 1.384.856.401,52 euro. Dit bedrag omvat de personeels- en werkingskosten (46.135.465,12 euro), de uitbetaling van de gezinsbijslag (889.313.999,47 euro), de facultatieve subsidies (65.013,29 euro voor het gezinsbeleid, 26.619.160,36 euro voor het gezondheidsbeleid, 2.599.912,41 euro voor het beleid inzake bijstand aan personen en 18.016.957,48 euro voor het non-profitakkoord), maar ook uitgaven ten gunste van onze verschillende sectoren en hoofdzakelijk gefinancierd via de Brusselse ziekenfondsen, of het nu gaat om rusthuizen (263.738.660,21 euro), geestelijke gezondheidszorg (17.111.183,11 euro), revalidatieovereenkomsten (28.406.149,55 euro) of mobiliteitshulpmiddelen (4.049.696,91 euro)

### 1.407.224.210,02 euro aan inkomsten

De Diensten van het Verenigd College financieren Iriscare via verscheidene dotaties, rekening houdend met de goedgekeurde begroting. «Iriscare heeft ook een aantal eigen inkomsten», legt Nele Lievens uit. «Het gaat om terugvorderingen, huuropbrengsten en terugbetalingen van kosten, met name door het Orint». 2020 werd afgesloten met 1.407.224.210,02 euro aan inkomsten. Daaronder vallen de terug te vorderen kinderbijslag (16.655.306,62 euro), de werkingsinkomsten (720.764,68 euro) en de verscheidene dotaties (875.862.000 euro voor de kinderbijslag, 336.951.393 euro voor het gezondheidsbeleid, 70.806.000 euro voor het beleid inzake bijstand aan personen, 5.104.000 euro voor de non-profitsector en 61.483.000 euro in verband met de gezondheids crisis). De toegekende kredieten om de COVID-gerelateerde uitgaven te financieren werden volledig aan Iriscare uitbetaald, maar werden slechts gedeeltelijk opgebruikt.

Het hierboven gegeven overzicht voor Iriscare voor 2020 is nog niet noodzakelijk volledig. Het uitvoerige overzicht van de inkomsten en uitgaven vindt u in de bijgevoegde tabel. Merk op dat de werkzaamheden van de Directie Budget, Financiering en Monitoring niet beperkt zijn tot het beheren van het budget. Naast de boekhouding, het beheer van de financiën, de financiering van de instellingen en de rapportering, worden talrijke projecten parallel uitgevoerd, zoals de ontwikkeling van een toepassing voor het beheer van rusthuizen, een kadaster van het personeel in de instellingen of een kadaster voor prijscontrole in de rusthuizen.

## 7.620 pagina's vertaald voor de dienst Vertaling

De dienst Vertaling is een transversale dienst van Iriscare en van essentieel belang om onze medewerkers hun opdrachten tot een goed einde te laten brengen. In 2020 werden verschillende projecten uitgevoerd om de beste ondersteuning te bieden aan de verschillende diensten en werden er 1.792 vertalingen gemaakt (7.620 pagina's) voor Iriscare maar ook voor de Diensten van het Verenigd College.

Zoals voor vele diensten had de gezondheids crisis een weerslag op het werk van de dienst Vertaling van Iriscare. Aanvankelijk was dat op organisatorisch vlak, want men moest leren omgaan met meer telewerk en vergaderingen via videoconferentie, maar daar bleef het niet bij. De dienst vormde ook een grote steun en gaf blijk van grote flexibiliteit in het kader van de gezondheids crisis, met name voor de vertalingen van de verschillende omzendbrieven over COVID-19. *“De inhoud van onze opdracht is veranderd. Een groot aandeel van de vertaalaanvragen had betrekking op de pandemie en hield vaak verband met de nieuwe opdrachten van Iriscare, zoals het verstrekken van instructies aan de instellingen waarvoor het verantwoordelijk is, het ter beschikking stellen van beschermingsmateriaal of de vaccinatie,”* bevestigt Patrick Morlet, de verantwoordelijke van de dienst Vertaling. *“Ook het aantal aanvragen van de Diensten van het Verenigd College in die context is aanzienlijk toegenomen.”*

## 1.792 gemaakte vertalingen

Het jaar 2020 werd afgesloten met 1.792 gemaakte vertalingen, of 7.620 pagina's. Dit is iets minder dan in 2019, toen de dienst 2.203 vertalingen maakte, of 7.892 pagina's. *“Dat verschil kan enerzijds uitgelegd worden door een ontoereikend personeelsbestand en anderzijds door de gevolgen van de pandemie. In januari kreeg ons samenwerkingsproject met het extern vertaalbureau Adintra concrete vorm, om zo tegemoet te komen aan het personeelsgebrek na het vertrek van verschillende medewerkers,”* verduidelijkt Patrick Morlet. *“Op 1 maart verwelkomden we ook twee nieuwe vertaalsters. Hun integratie in het team verliep zonder enig probleem, ondanks de veralgemening van het telewerk ten gevolge van de COVID-19-pandemie.”*

Noteer ook dat in 2020 1.991 pagina's werden vertaald of gereviseerd voor de Diensten van het Verenigd College, of 26 % van het totaal. Ten slotte ontving de dienst, naast het Nederlands en het Frans, 99 vertaalaanvragen in 22 talencombinaties, waarvan er 15 werden toevertrouwd aan externe vertaalbureaus.



## Ingevoerde vertaalmodules

Naast de gemaakte vertalingen werden ook twee projecten rond vertaalmodules uitgevoerd. *“We kochten een automatische vertaalmodule aan die rechtstreeks is geïntegreerd in onze vertaalsoftware. Het was de bedoeling om tegemoet te komen aan ons beperkte personeelsbestand en kwaliteitsvolle vertalingen te bieden aan onze klanten, wat onze hoofddoelstelling blijft,”* aldus Patrick Morlet. *“In 2020 werd overigens een vereenvoudigde vertaalmodule getest en ter beschikking gesteld van ongeveer 200 medewerkers van Iriscare en van de Diensten van het Verenigd College als aanvullende oplossing voor minder technische vertalingen.”*

Die projecten werden bekroond met succes, want begin 2021 werden de twee modules geïnstalleerd. Patrick Morlet preciseert: *“We krijgen zeer gunstige feedback van onze medewerkers!”*

## Juridische ondersteuning voor de verschillende diensten van Iriscare

**Ook op juridisch vlak was 2020 een druk jaar. Los van de gezondheids crisis zijn er talrijke projecten tot een goed einde gebracht op het vlak van gezondheid, bijstand aan personen en kinderbijslag.**

De uitbetaling van de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden, de reconversie van rusthuisbedden in, de invoering van de nieuwe kinderbijslagregeling ... Er werd veelvuldig een beroep gedaan op de Juridische dienst in 2020. Ook in volle gezondheids crisis was de Juridische dienst een steun op het vlak van gezondheid, bijstand aan personen en kinderbijslag.

### Gezondheid en bijstand aan personen

2020 stond uiteraard in het teken van de gezondheids crisis. Dit vereiste een snelle reactie van Iriscare om de Brusselse instellingen zoveel mogelijk te ondersteunen. *«We moesten een wettelijke basis opstellen voor de noodmaatregelen die in reactie op de pandemie werden genomen, of het nu ging om de aankoopcentrale voor de beschermingsmiddelen, de strategische stock of de steun aan rusthuizen»*, aldus Sven Bousset, die bij de Juridische dienst verantwoordelijk is voor aangelegenheden inzake gezondheid en bijstand aan personen. *«We moesten ook tal van dringende en specifieke vragen beantwoorden.»* «De Juridische dienst bood met name ondersteuning van bij het begin van de crisis. De eerste maatregelen moesten worden meegedeeld aan de hand van omzendbrieven of FAQ's (Frequently Asked Questions).

De Juridische dienst leidde tijdens de gezondheids crisis tal van andere projecten in goede banen. Er werden verschillende regelgevende kaders uitgewerkt: voor de uitbetaling door Iriscare van de tegemoetkoming voor hulp bejaarden (THAB) vanaf 1 januari 2021, voor de controle en de verantwoordelijkheid van de regionale maatschappijen van onderlinge bijstand, maar ook voor de diensten voor thuishulp. Het ouderenbeleid werd niet vergeten. *«We hebben juridische ondersteuning geboden bij de reconversie van rusthuisbedden naar rust- en verzorgingstehuisbedden»*, aldus Sven Bousset. *“Onze dienst ging ook van start met de bijwerking van de ordonnantie van 24 april 2008 betreffende de voorzieningen voor opvang of huisvesting van bejaarde personen.”* Naast deze verschillende projecten is de Juridische dienst ook begonnen met de evaluatie en bijwerking van de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de oprichting van Iriscare.

### Kinderbijslag

Wat de kinderbijslag betreft, had de gezondheids crisis ook gevolgen voor de Juridische dienst, die werd gevraagd bepaalde specifieke maatregelen voor te stellen. *«Er werden besluiten en omzendbrieven opgesteld, met name met het oog op de tijdelijke opheffing van de begrenzingen inzake de winstgevende activiteit of het genot van een sociale uitkering door het rechtgevend kind»*, dixit Jean Leven, die bij de Juridische dienst verantwoordelijk is voor aangelegenheden inzake kinderbijslag. *«Er werd onder meer een ordonnantie voorgesteld om de eenmalige toekenning van een verhoging van de bedragen van de sociale toeslagen mogelijk te maken. Tot slot ontving de Juridische dienst verscheidene vragen in verband met de gevolgen van COVID-19.»*

2020 stond ook in het teken van de invoering van de nieuwe Brusselse kinderbijslagregeling. *«In 2018 en 2019 heeft de Juridische dienst het wettelijk en regelgevend kader voorbereid voor de nieuwe regeling, die op 1 januari 2020 in werking is getreden»*, herinnert Jean Leven zich. *«De Juridische dienst moest de uitvoering ervan opvolgen in 2020, wat op verschillende manieren tot uiting kwam.»*

Op wettelijk en regelgevend vlak zijn met name verschillende ontwerpen uitgewerkt om de toepassing van de nieuwe regels te vergemakkelijken. Zo werd er een ontwerpordonnantie houdende diverse bepalingen betreffende kinderbijslag uitgewerkt om praktische en technische vragen te beantwoorden. *«Er zijn ook nieuwe maatregelen ingevoerd om specifieke situaties aan te pakken. Dat is met name het geval voor de financiële bepalingen naar aanleiding van de vereffening van Famifed, het Federaal Agentschap voor de Kinderbijslag, maar ook voor het ontwerpbesluit tot vaststelling van de toekenningsvoorwaarden van de kinderbijslag voor jongeren die ingeschreven zijn als werkzoekende»*, geeft Jean mee. *«Er werden ook instructies in de vorm van omzendbrieven opgesteld om aan de kinderbijslaginstellingen bepaalde aspecten van de nieuwe Brusselse kinderbijslagregeling toe te lichten.»* Tot slot wijzen we erop dat verschillende problemen in verband met de actualiteit en de gevolgen daarvan voor de kinderbijslag door de Juridische dienst zijn onderzocht. Deze heeft met name bepaalde maatregelen voorgesteld in het kader van de COVID-19-crisis, maar ook naar aanleiding van het einde van de overgangperiode voor de Brexit.

Naast al deze projecten bleef de Juridische dienst als transversale dienst zijn expertise ter beschikking stellen van alle diensten van Iriscare wanneer nodig.



## Honderden openstaande dossiers bij de dienst Geschillen & Bemiddeling

Onder het departement Algemene Diensten vallen veel ondersteuningsdiensten die Iriscare in staat stellen om zijn opdrachten te vervullen. De dienst Geschillen & Bemiddeling is zo'n dienst en speelt een belangrijke rol.

In het kader van zijn bevoegdheden doet Iriscare zijn best om de rechten en de toekenning van alle uitkeringen te waarborgen en daarbij de wetgeving en reglementering na te leven. Het kan echter gebeuren dat bepaalde beslissingen betwist worden, zoals wanneer er een klacht wordt ingediend of wanneer een gerecht een zaak aanhangig maakt. En daar komt dan de dienst Geschillen & Bemiddeling in tussen. Zijn opdrachten worden gesplitst in twee afzonderlijke luiken.

### Het luik "bemiddeling en klachten"

Onder deze noemer biedt de dienst gewestelijke en internationale informatie aan burgers, partners en zorgverstrekkers en verzekert ze van een volledige en geïndividualiseerde bijstand. De bemiddelingsdienst beheert zowel vragen om informatie als klachten over de kinderbijslag en andere aangelegenheden bij Iriscare.

2020 stond uiteraard in het teken van de gezondheids crisis. *"Voor de kinderbijslag was 2020 nogal anders dan andere jaren want toen trad de ordonnantie voor de kinderbijslag in werking. We hebben dus een reeks nieuwe klachten rond deze ordonnantie gehad"*, legt Jean-François Debavay, verantwoordelijke voor het bemiddelingsluik, uit. *"We hebben wel minder klachten voor de studenten gekregen. Elk jaar hadden we daarover klachten omdat ze het aantal uren dat ze mogen werken als jobstudent overschreden. Dat was niet het geval in 2020."* De reden daarvoor is dat het Verenigd College besloot om tijdelijk de regel te schrappen waardoor studenten en werkzoekenden die meer dan 240 uur per kwartaal werken hun recht op kinderbijslag en de daaraan verbonden toeslagen verliezen. *"De klachten vanuit de rusthuizen werden ook beïnvloed door de gezondheids crisis. Van de 82 klachten die we kregen, gingen 52 klachten uitsluitend over COVID-19"*, licht Jean-François Debavay toe. *"Voor de andere aangelegenheden bij Iriscare kregen we daarentegen maar zes klachten binnen. Het is heel willekeurig en moeilijk om daar nu besluiten uit te trekken."*

### Het luik "geschillenbehandeling"

Naast bemiddeling, behandelt de dienst ook geschillen rond de aangelegenheden waarvoor Iriscare bevoegd is, vooral rond kinderbijslag. *"Er zijn twee soorten geschillen: de gerechtelijke terugvorderingen en de gerechtelijke verdedigingen voor de arbeidsrechtbanken"*, legt Tamara Bielyszew, verantwoordelijke van de dienst Geschillen & Bemiddeling, uit. *"Bij de gerechtelijke terugvorderingen stelt Iriscare een vordering in tegen een sociaal bijslagtrekkende voor de arbeidsrechtbank en wordt daarbij bijgestaan en vertegenwoordigd door een advocaat om een geldbedrag terug te vorderen. Bij de gerechtelijke verdedigingen zijn het de sociaal bijslagtrekkenden die een vordering instellen voor de rechtbank tegen Iriscare omdat zij een beslissing over hun*



*kinderbijslag willen betwisten. Zij worden daarbij altijd bijgestaan door een advocaat.” De meeste geschillen en dossiers bij de dienst gaan trouwens over de kinderbijslag. “We sloten het jaar af met 199 openstaande dossiers”, zegt Tamara Bielyszew. “Er werden ook 52 definitieve gerechtelijke beslissingen aan ons betekend. Daarvan stemden 45 beslissingen overeen met onze verdediging, goed voor een slaagcijfer van 87%. Ondanks de nieuwe ordonnantie over de kinderbijslag gingen van de 48 dossiers die in 2020 werden ingediend nog 26 dossiers over de algemene kinderbijslagwet (54%), 11 over de nieuwe ordonnantie (23%) en 11 over de gewaarborgde gezinsbijslag (23%).”*

De dienst behandelt niet alleen geschillen rond kinderbijslag. *“Nieuw sinds 2019 en vooral 2020 zijn de geschillen over de andere aangelegenheden die Iriscare beheert”, bevestigt Tamara Bielyszew. “In 2020 zien we dat de geschillen die niet over de kinderbijslag gaan, beginnen toe te nemen. Deze geschillen gaan hoofdzakelijk over betwistingen van ministeriële beslissingen die het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie nam in de aangelegenheden die zijn toevertrouwd aan Iriscare en deze keer dus worden aangeklaagd voor de administratieve rechtbanken. Het kan bijvoorbeeld gaan om een rusthuis dat een vordering instelt bij de Raad van State om te bekomen dat de intrekking van zijn erkenning wordt opgeschort of nietig verklaard.”* De dienst heeft hoofdzakelijk te maken met geschillen met betrekking tot de rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen over problemen met erkenningen of het beheer van de bedden in portefeuille. De dienst telde in 2020 een tiental dossiers.

De dienst Geschillen & Bemiddeling heeft dus drie grote opdrachten: geschillen beslechten, bemiddelen en klachten behandelen. De dienst doet er alles om op een gelijke behandeling van alle sociaal verzekerden om elke vorm van discriminatie bij het beheer van hun dossiers te voorkomen en beantwoordt hun vragen en klachten. Alles wordt in het werk gesteld om aan hun behoeften te voldoen, maar ook om een zo kwaliteitsvol mogelijke dienstverlening te bieden. In 2021 spant de dienst zich daar verder voor in. De medewerkers krijgen immers een opleiding om actief te leren luisteren en zo de burgers die hen aanspreken beter te kunnen begeleiden en begrijpen.

## Iriscare leverde bijna zes miljoen mondmaskers

De gezondheidscrisis had aanzienlijke gevolgen voor verschillende diensten. Daarbij hoort de directie Facility, die met name de medische beschermingsmiddelen verdeelde. In 2020 leverde Iriscare, in samenwerking met de Franse Gemeenschapscommissie en de Diensten van het Verenigd College, in totaal bijna zes miljoen mondmaskers.

Van bij de eerste lockdown leverde Iriscare medische beschermingsmiddelen aan de instellingen die erkend en gesubsidieerd zijn door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (Iriscare en de Diensten van het Verenigd College) en de Franse Gemeenschapscommissie. De aanvankelijke bestelling van 400.000 chirurgische maskers in maart liet toe de Brusselse instellingen een eerste keer te ondersteunen. Om die opdracht tot een goed einde te brengen, staken vele medewerkers van Iriscare de handen uit de mouwen.

*“Van bij het begin van de gezondheidscrisis werd Iriscare gevraagd om beschermingsmiddelen te kopen, te verdelen en op te slaan. Dat was een volledig nieuwe taak voor de directie Facility. Die nieuwe taak was een grote verandering die veel flexibiliteit en fysiek zwaar werk vereiste. Ik bedank dan ook de medewerkers van de dienst voor hun werk en hun toewijding,”* reageert Petra Fransen, verantwoordelijke van de directie Facility. *“We mogen ook de vele diensten bedanken die ons hielpen: de medewerkers van de helpdesk, van de bezoekersloketten voor de kinderbijslag en van de scanning die ons bijstonden met veel enthousiasme, en ook de chauffeur van de leiding van Iriscare. Het is ook dankzij die onderlinge solidariteit dat de directie Facility in staat was deze nieuwe opdracht met zoveel succes tot een goed einde te brengen.”*

Iriscare leverde in totaal bijna zes miljoen mondmaskers in 2020, naast vele andere persoonlijke beschermingsmiddelen. Het gaat in totaal om 24 verdelingen: 17 wekelijkse verdelingen van midden maart tot eind juni, 6 maandelijkse verdelingen van juli tot december en vanaf eind september werd één maand strategische stock verdeeld naar verschillende soorten instellingen en diensten. Het door Iriscare voorbereide materiaal werd verzameld en verdeeld door onze gemeentelijke partners. De chauffeurs van Iriscare hebben bovendien ook materiaal geleverd aan de instellingen waar er een cluster uitbrak, maar ook aan verschillende regionale instellingen (Brusselse administraties, lokale besturen, sociale economie,...) . *“We hebben aan meer dan 1.000 verschillende instellingen materiaal geleverd”,* verduidelijkt Petra Fransen. *“Het gamma van geleverde producten is enorm geëvolueerd. Begin maart hebben we maar één product geleverd: chirurgische maskers. In december waren het al een vijftiental verschillende soorten producten. ”*



## Een strategische voorraad voor drie maanden

Gelijktijdig met de verdeling van de beschermingsmiddelen moest ook de strategische voorraad worden beheerd. *“Iriscare moet in een strategische voorraad voor drie maanden voorzien om te kunnen omgaan met een eventuele gezondheids crisis. Met die voorraad kunnen we drie maanden lang de behoeften van onze zorginstellingen en diensten voldoen (n.v.d.r.: voor Iriscare gaat het dus om de Brusselse instellingen en administraties),”* legt Abdelkhalek Azzouz, directeur -diensthoofd van het departement Algemene Diensten uit die zijn functie sinds 1 oktober 2020 uitoefent. *“Daartoe ging onze ingenieur-architect op zoek naar opslagruimte. Het vergde wat opzoekwerk om een ruimte te vinden die aan bepaalde normen moest beantwoorden. Die moest toegankelijk, beveiligd en correct verlucht zijn zodat de middelen op de juiste temperatuur bewaard kunnen worden.”*

Dat project zal in 2021 normaal gezien worden voortgezet, aangezien het de bedoeling is om de strategische voorraad nog professioneler te beheren. Daarvoor wordt een softwareprogramma ontwikkeld om de inkomende en uitgaande goederen, de vervaldata en de retours naar de leveranciers op te volgen.

## De eCat voorbereiden

De laatste keer dat Iriscare beschermingsmiddelen leverde, was op 16 december 2020. Het bleef echter belangrijk de instellingen te ondersteunen. Daarom lanceerde Iriscare begin 2021 de eCat. De eCat is een overheidsopdrachtcentrale waarmee de zorginstellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kwaliteitsvolle persoonlijke beschermingsmiddelen zo voordelig mogelijk rechtstreeks bij de leverancier kunnen aankopen. Dat project vereiste een grondige voorbereiding in 2021. Het is niet zomaar een platform; het is een grootscheeps en arbeidsintensief project. *“Alle aangeboden producten vragen bijvoorbeeld een overheidsopdracht. Alles wordt in het werk gesteld om kwaliteitsvolle beschermingsmiddelen aan te bieden,”* zegt Jacqueline Yang, verantwoordelijke voor de overheidsopdrachten bij Iriscare. *“Elke opdracht vermeldt ook een duurzaam gunningscriterium over de leveringswijze van deze beschermingsmiddelen.»* 2020 stond dus in het teken van de ontwikkeling van dat platform, zowel wat het technische luik als de overheidsopdrachten betreft.

Terzelfder tijd bleef de directie Facility natuurlijk talrijke dagelijkse taken uitvoeren. Die gaan van de post, het economaat en de drukkerij tot de poetsdienst en het beheer van het gebouw.

Er zullen bovendien nieuwe opdrachten bijkomen in 2021, vooral om het vaccinatiemateriaal (steriele doeken, nierbekkens, thermometers ...) te verdelen onder de instellingen en de tien Brusselse vaccinatiecentra.

## ICT: verschillende toepassingen ontwikkeld in 2020

Iriscare is samengesteld uit talrijke transversale diensten. Die maken het de verschillende departementen mogelijk hun opdrachten zo goed mogelijk uit te voeren. Een daarvan is de dienst ICT. In 2020 nam de dienst meer bepaald deel aan de ontwikkeling van nieuwe toepassingen, voor de erkenning van de instellingen, de kinderbijslag, de THAB, de dienst interne evaluatie of de mobiliteitshulpmiddelen...

In 2020 nam de dienst ICT deel aan meerdere belangrijke projecten. Alle departementen en diensten van Iriscare konden rekenen op zijn expertise om nieuwe projecten te ontwikkelen en hun opdrachten in goede banen te leiden.

### Twee instrumenten voor de THAB

In januari 2021 nam Iriscare officieel de betaling over van de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB). Om deze nieuwe opdracht zo goed mogelijk uit te voeren, werd in 2020 een toepassing ontwikkeld voor het beheer van de dossiers. Tegelijk daarmee werd ook de website myiriscare.brussels ontwikkeld en online geplaatst.

In verband met de kinderbijslag werkte de dienst ICT aan de toepassing Itiniris. *“Na de levering eind 2019 werden er nog bijkomende aanpassingen gedaan in 2020 in het kader van de nieuwe Brusselse wetgeving,”* zegt Philip Ringoir, verantwoordelijke van de dienst ICT. *“Er werd ook de nodige aandacht besteed aan het evolutief technisch onderhoud en de coherentiecontrole (“sanity check”) werd geautomatiseerd.”*

### Een nieuwe toepassing voor de erkenningen

Voor het departement Beleid Gezinnen en Personen beheert de dienst ICT de projecten en de toepassingen, zowel voor Iriscare als voor het Orint. Naast de onderhoudstaken van de operationele toepassingen voerde hij in 2020 ook verschillende projecten uit. Dit omvat meer bepaald uitgebreide werkzaamheden aan de toepassing Portiris, zowel voor het centraliseren van gegevensuitwisseling in verband met de sociaal verzekerden als de ontwikkeling van een bijkomend repertorium voor het gegevensbeheer van de aansluiting van de gezinnen bij de Brusselse kinderbijslagfondsen.

Tegelijk daarmee leidde de dienst ICT projecten in goede banen voor het departement Beleid Zorginstellingen. *“Er werden begin 2019 voorbereidende analyses aangevat voor de ontwikkeling van een nieuwe beheerstoepassing voor de erkenningsprocedures (Cermit). Het was de eerste fase van de integratie van de verschillende beheerstoepassingen,”* aldus Philip Ringoir. *“Die analyse leidde tot een eerste fase van de nieuwe toepassing DMS ter ondersteuning van het beheer van de procedures voor de erkenning van de instellingen. Het project werd voortgezet in 2019 en 2020 en afgeleverd in augustus 2020. De tweede fase van het project werd opgestart in september 2020. Die fase zal lopen tot eind 2021.”* Verder werd in 2020 in samenwerking met de FGC een haalbaarheidsstudie opgestart om een tewerkstellingskadaster te ontwikkelen voor de non-profitsectoren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

### Projecten in verband met de gezondheids crisis

De transversale diensten van Iriscare konden ook rekenen op de dienst ICT, meer bepaald voor de oprichting van de e-Cat of Irispedia (een kennisportaal met informatie over de Brusselse wetgeving inzake gezondheid, bijstand aan personen en kinderbijslag). Voor de directie HR & Adminsal werd in februari 2020 een toepassing opgestart om de evaluatie van het personeel te ondersteunen en op te volgen. De uitbouw van die website werd voortgezet in de tweede helft van 2020.



Maar de dienst ICT droeg ook ruimschoots bij in de context van de gezondheids crisis, meer bepaald in het kader van het telewerk. *“In het begin van de COVID-19-crisis werden laptops en bijkomende accessoires aangekocht en ter beschikking gesteld van personen die nog niet telewerkten (als hun betrekking dat toeliet), zodat ze ook thuis konden werken,”* legt Philip Ringoir uit. *“Vanaf maart 2020 werd Webex aan iedereen ter beschikking gesteld om videovergaderingen te organiseren. In de zomer werd die tijdelijke oplossing vervangen door Teams. Het project Rprove werd versneld bij het begin van de coronacrisis om documenten elektronisch te kunnen ondertekenen.”* De dienst ICT was ook betrokken bij de aankoop van 150 tablets voor de Brusselse rusthuizen, de terbeschikkingstelling van verschillende Sharepoint-omgevingen, de ontwikkeling van de rapportering van COVID-19-gegevens of de uitbreiding van de website iriscare.brussels voor de registratie van vrijwilligers.

Net zoals in 2019 dienden de verschillende projecten die de dienst ICT in 2020 uitvoerde hetzelfde doel: een efficiënte ICT-infrastructuur uitbouwen, zowel voor Iriscare als voor de Diensten van het Verenigd College. Philip Ringoir bevestigt: *“In 2020 werden een aantal projecten uitgevoerd en opgestart om te evolueren naar een unieke globale ICT-infrastructuur.»*

## Een jaar voorbereiding voor de officiële overname van de THAB

**Iriscare kreeg een nieuwe bevoegdheid: de uitbetaling van de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB). Dat is een rechtstreeks gevolg van de zesde staatshervorming. Hoewel Iriscare die aangelegenheid pas op 1 januari 2021 officieel overnam, werd de weg alvast voorbereid in 2020.**

Iriscare is sinds januari 2021 officieel bevoegd voor de toekenning van de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB). Nieuwe bevoegdheden brengen onvermijdelijk nieuwe uitdagingen mee voor Iriscare en zijn teams. De medewerkers hebben heel 2020 hard gewerkt om ervoor te zorgen dat alles op tijd klaar was zodat deze tegemoetkoming zeker correct zou worden uitbetaald.

Maar wat is de THAB eigenlijk? Het is een tegemoetkoming die wordt toegekend aan personen vanaf vijftig jaar met een zelfredzaamheidsverlies en een laag inkomen. Het bedrag verandert naargelang het inkomen van de begunstigde en zijn afhankelijkheidsniveau. Dat bedrag kan oplopen tot € 594 per maand.

## Ruimere toegangsvoorwaarden

Tot nu toe was de FOD Sociale Zekerheid verantwoordelijk voor de toekenning van de THAB, maar door de zesde staatshervorming is Iriscare sinds 1 januari 2021 hiervoor bevoegd. Dit vergde uiteraard zeer veel voorbereidingswerk in 2020, vooral omdat de bevoegdheidsoverdracht van het beheer van de THAB van de federale overheid naar Iriscare samengaat met een verruiming van de toegangsvoorwaarden tot deze tegemoetkoming. Iedereen vanaf 65 jaar die in Brussel gedomicilieerd is, komt vanaf 1 januari 2021 in aanmerking, ongeacht zijn of haar nationaliteit, wat vroeger niet zo was. Voor de Brusselaars die de THAB al ontvangen, verandert er niets en blijven de bedragen die ze krijgen hetzelfde.

Er is alles aan gedaan om deze overgang te vergemakkelijken. Een klein team van de FOD Sociale Zekerheid begeleidde met name de Iriscare-medewerkers zodat ze vanaf 1 januari 2021 de dossiers volledig zelfstandig kunnen beheren.

## Een vereenvoudigde aanvraagprocedure

Het informaticaluik was een van de grootste uitdagingen van dit voorbereidingsjaar. Het aantal begunstigten werd geraamd op iets meer dan 7.000 Brusselaars. Er was dus een betalingsprogramma nodig om de tegemoetkoming aan die begunstigten uit te betalen. Het nieuwe systeem, Alis, is een sterk staaltje teamwerk. Tegelijkertijd hielp de Juridische dienst van Iriscare bij de wetgeving om de overgang te helpen voorbereiden. Alles werd in het werk gesteld om de eerste betalingen vlekkeloos te doen verlopen. Daartoe werden in 2020 opleidingen gegeven om de IT-tool en de wetgeving onder de knie te krijgen.

Een ander groot project in 2020 was instrumenten invoeren om mogelijke begunstigten beter toegang te geven tot deze tegemoetkoming. In een eerste fase werd de aanvraagprocedure vereenvoudigd zodat de aanvragen sneller en efficiënter kunnen worden verwerkt. Die kunnen worden ingediend via de ziekenfondsen, OCMW's, rusthuizen of mantelzorgers. De personen in kwestie kunnen de tegemoetkoming zowel met een papieren formulier als via een nieuwe website aanvragen: [www.myIriscare.brussels](http://www.myIriscare.brussels). De teams van Iriscare werkten heel 2020 aan de ontwikkeling van dit nieuwe platform. Ze zorgden ervoor dat het gebruiksvriendelijk en toegankelijk is voor het doelpubliek van de THAB.

## Belangrijk bewustmakingswerk

De bewustmaking van de mogelijke begunstigten van de THAB is ook een belangrijke opdracht. Tijdens de voorbereiding van de bevoegdheidsoverdracht is gebleken dat veel Brusselaars deze tegemoetkoming niet hadden aangevraagd, zelfs als ze ervoor in aanmerking kwamen. Daarom werden er in november en december 2020 ongeveer 160 mensen (medewerkers van de ziekenfondsen, rusthuizen ...) uitgenodigd om een webinar te volgen over het nieuwe systeem en myIriscare. Dit belangrijke bewustmakingswerk moet in 2021 worden voortgezet via nieuwe webinars of een informatiecampagne die samen met de directie Communicatie van Iriscare wordt opgezet.

De overdracht van de THAB is een gigantische opdracht die in 2020 heel wat inspanningen vereiste van een groot deel van de teams van Iriscare. Alles is in het werk gesteld zodat de overgang even vlot zou verlopen als die van de kinderbijslag en de eerste betaling van 22 januari 2021 feilloos zou verlopen.

## Gegevensbescherming is cruciaal voor Iriscare

Als openbare instelling is Iriscare bijzonder aandachtig voor alles wat te maken heeft met gegevensbescherming. Elk jaar worden talrijke projecten op poten gezet om de verschillende missies van Iriscare uit te voeren en deze moeten de geldende regels inzake gegevensbescherming respecteren. Wie het organigram van Iriscare erbij neemt, stelt trouwens vast dat er een specifieke dienst Gegevensbescherming is bij het departement Algemene diensten.

Gegevensbescherming wordt steeds belangrijker nu we almaar meer met elkaar verbonden zijn. Dit transversale thema raakt aan alle projecten van Iriscare. Het is dan ook logisch dat er een aparte dienst voor bestaat in het departement Algemene diensten. «De dienst Gegevensbescherming behandelt de aanvragen van de verschillende diensten van Iriscare en andere partners (KSZ, secundair netwerk, CIBG, Fidus, Smals enz.) over informatiebeveiliging en de bescherming van persoonsgegevens volgens de regels in kwestie,» verduidelijkt Agnès Wambo, de verantwoordelijke van de dienst. Er werden meerdere opdrachten volbracht voor de naleving en toepassing van de regels voor informatiebeveiliging en de bescherming van persoonsgegevens in 2020.

## De AVG staat centraal in onze acties

Er worden regelmatig projecten uitgevoerd in het kader van de AVG en 2020 vormde hierop geen uitzondering. Zo werden met name sommige wettelijke vermeldingen op de websites van Iriscare aangepast aan de regels. «Een van de verplichtingen die de AVG oplegt op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens en het privéleven, betreft de informatie in bepaalde vermeldingen aan de personen van wie de gegevens verzameld en verwerkt worden,» legt Agnès Wambo uit. «De wettelijke vermeldingen (privacyverklaring, cookiebeleid en beding van afwijzing van aansprakelijkheid) die gepubliceerd moeten worden, werden in 2020 geactualiseerd op de websites van Iriscare. Deze vermeldingen zijn ook geschreven voor de eCat-toepassing van Iriscare.» Tegelijkertijd werd ook geanalyseerd of de overeenkomsten en projecten waarbij sprake is van persoonsgegevens overeenstemmen met de AVG. Concreet werden de contractuele bepalingen geüpdatet die Iriscare binden aan zowel zijn leveranciers als zijn partners (andere organisatie, verzekeraars, overheidsopdrachten enz.). «Zo werden in 2020 zestien projecten opgevolgd, negen onderaannemingsovereenkomsten voor persoonsgegevens geanalyseerd en aangepast, een gegevensbeschermingseffectbeoordeling uitgevoerd in het kader van de uitvoering van de THAB-bevoegdheden binnen Iriscare en twee adviesaanvragen ingediend, een bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) en een bij het Informatieveiligheidscomité (IVC),» licht Agnès Wambo toe.

## Bewustmakingsacties

Naast het AVG-luik voert de dienst Gegevensbescherming nog andere opdrachten uit. «Iriscare behoort tot het netwerk van de Kruispuntbank Sociale zekerheid (KSZ) en wordt daarom beschouwd als een instelling van sociale zekerheid. Ook al is Iriscare geen federale instelling, toch is onze organisatie als lid van het netwerk gebonden aan de minimumnormen van het KSZ. Als een instelling voor sociale zekerheid (of gelijkgesteld) toegang tot het KSZ-netwerk wil krijgen en behouden, moet ze deze minimale veiligheidsnormen respecteren,» zegt Agnès Wambo. Iriscare vult elk jaar een ad-hocvragenlijst in en bezorgt die aan de KSZ zodat de naleving van de minimale veiligheidsnormen bij de KSZ gecontroleerd kan worden.» De dienst Gegevensbescherming beheert ook de toegang tot toepassingen. Dit omvat, onder andere, het beoordelen en goedkeuren van toegangs aanvragen tot sociale zekerheidstoepassingen of andere toepassingen die bij Iriscare gebruikt worden. Ook het formuleren van aanvragen om toegang tot het rijksregister hoort hierbij. Er werden 124 toegangs aanvragen beoordeeld en goedgekeurd in 2020.

Tot slot is er ook heel wat bewustmakingswerk verricht bij de medewerkers van Iriscare. Het is de bedoeling om alle medewerkers vertrouwd te maken met de basisprincipes van informatieveiligheid en gegevensbescherming. Dit gebeurt vooral via het intranet. De rubriek over informatieveiligheid werd in 2020 geactualiseerd en in maart liep er een bewustmakingscampagne over phishing en meer bepaald coronaphishing.

Als instelling van openbaar nut schenkt Iriscare veel aandacht aan gegevensbescherming. Dankzij de bewustmakingsacties die sinds het bestaan van onze organisatie werden opgezet, is gegevensbescherming springlevend bij Iriscare en vergeten onze projectverantwoordelijken niet om de Data Protection Officer (DPO) te raadplegen. Dit is een cruciaal thema voor Iriscare, die er alles aan zal blijven doen om de geldende regels te volgen.

**Famiris**

## Een eerste geslaagde betaling voor Famiris

De ouders van 110.000 kinderen (ongeveer een derde van de Brusselse kinderen) kregen op 3 februari 2020 voor het eerst kinderbijslag van Famiris. Voor 62% van die gezinnen betekent dat een verhoging van gemiddeld 40 euro per maand. Met die eerste betaling is de geslaagde overgang van FAMIFED (het Federaal Agentschap voor de Kinderbijslag) naar Famiris een feit.

Famiris deed op 1 januari 2020 zijn intrede in Brussel en op 3 februari - ofwel vijf dagen vroeger dan gepland - werd de eerste storting uitgevoerd. Die eerste correcte en stipte betaling aan 56.000 Brusselse gezinnen was het hoogtepunt van de lancering van Famiris. Het nieuwe Brusselse kinderbijslagfonds beseft dat veel gezinnen erop rekenen dat de kinderbijslag wordt uitbetaald. Daarom koos men ervoor de bedragen altijd de eerste werkdag van de maand te storten. De Brusselse gezinnen die aangesloten zijn bij Famiris krijgen de kinderbijslag sinds februari 2020 dus systematisch vijf tot acht dagen vroeger, aangezien de betalingen daarvoor altijd op de achtste dag van de maand gebeurden.

## Gemiddeld 40 euro extra

Die eerste betaling door Famiris gaf ook het startschot voor de nieuwe kinderbijslagregeling in Brussel. Die werd ontwikkeld om voordelig te zijn voor alle Brusselse kinderen. Iedereen ontvangt minstens hetzelfde bedrag als dat wat ze in december 2019 kregen. Alle gezinnen genieten de regeling die het voordeligst is voor hen. In totaal krijgt 62% van de gezinnen die aangesloten zijn bij Famiris gemiddeld 40 euro extra per maand. Ongeveer 4.000 gezinnen met een laag inkomen - de 'working poor' - hebben voortaan ook recht op een sociale toeslag, wat vroeger niet zo was.



De overgang naar de nieuwe regeling verliep probleemloos dankzij een goede samenwerking tussen de verschillende diensten van Famiris, zijn IT-partner en Belfius, die de betalingen uitvoert voor Famiris. Doordat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een extra jaar de tijd kreeg om de nieuwe regeling in te voeren, kon de overgang nauwkeurig worden voorbereid. Famiris weet hoe belangrijk de kinderbijslag is voor de gezinnen en wilde niets aan het toeval overlaten. Famiris werkte de maanden voor zijn officiële lancering nauw samen met zijn partners om te zorgen voor een zo vlot mogelijke overgang. Alles werd in het werk gesteld om ervoor te zorgen dat elk gezin op tijd de kinderbijslag ontvangt waar het recht op heeft.



## Famiris blijft zo dicht mogelijk bij de gezinnen

Famiris wil het de gezinnen zo gemakkelijk mogelijk maken. Zij moesten niets doen om over te stappen naar de nieuwe regeling. Ze behielden alle voorzieningen die FAMIFED al bood en iedereen een persoonlijke en kwaliteitsvolle aanpak verzekerden. Het openbaar fonds investeerde veel in digitale toepassingen (myFamifed werd myFamiris) en vooral de website [www.famiris.brussels](http://www.famiris.brussels). Daar kan je in enkele kliks een geboortepremie en kinderbijslag aanvragen. Famiris wil daarnaast een persoonlijk contact behouden. Daartoe behield het fonds een gratis nummer om de gemiddeld 4.000 ontvangen oproepen per maand te kunnen beantwoorden. Bovendien werd de onthaalruimte in 2019 volledig gerenoveerd om er tot 10.000 bezoekers per maand te kunnen ontvangen. In het jaar 2020 is alles in het werk gesteld om de loketten zo veel mogelijk open te houden tijdens de gezondheids crisis en met inachtneming van de sanitaire maatregelen. Elk gezin heeft tot slot een eigen dossierbeheerder.

De kinderbijslag correct en stipt betalen blijft de belangrijkste prioriteit voor Famiris. Het Brusselse openbare kinderbijslagfonds blijft zich volop inzetten om zijn opdracht te volbrengen en de Brusselse gezinnen een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. Elk kind verdient immers de beste start.

## Een openbaar schrijver om de bezoekers van Famiris bij te staan

Sinds haar lancering in 2020 staat Famiris voor een gepersonaliseerde aanpak voor elke familie. Daarom heeft het nieuwe publieke kinderbijslagfonds beslist om beroep te doen op een openbaar schrijver. Elke dinsdag kunnen de bezoekers, indien ze dat wensen, gratis en volledig in vertrouwen hulp vragen bij het invullen of opmaken van hun documenten.

Al van bij het begin van haar lancering in 2020, staat Famiris klaar voor elk gezin, ongeacht hun inkomen, afkomst of het aantal kinderen. Daarom, en om hun verbintenis na te streven vanuit een persoonlijke aanpak, doen ze al sinds het prille begin een beroep op 'Espace Ecrivain public'. Elke dinsdag, van 13.30 tot 16.00 uur, betreft Eve Leguebe een kantoortje aan de bezoekersbalie om de klanten die hulp nodig hebben om documenten te begrijpen of op te stellen kosteloos en in alle vertrouwelijkheid bij te staan. *"Onze begeleiding is heel ruim. We beantwoorden alle soorten vragen. Vaak gaat het om begeleiding voor administratieve documenten, maar we helpen ook bij het opstellen van persoonlijke brieven. Een openbaar schrijver is iemand die mensen helpt die het Frans niet goed beheersen en problemen hebben met schrijven in het algemeen. Dat wil niet zeggen dat we alles doen in plaats van de persoon die we helpen, maar eerder dat we hen begeleiden om hun eigen teksten te schrijven in hun eigen bewoordingen. Dit gebeurt hoofdzakelijk in het Frans. Ik weet niet of er gelijkaardige initiatieven in het Nederlands bestaan",* licht Eve toe. *"Openbaar schrijvers moeten een handvest respecteren, maar ze moeten aan niemand rekenschap afleggen. Elke openbaar schrijver heeft zijn eigen ethiek en grenzen en werkt op grond daarvan."*

De openbaar schrijvers hangen af van PAC (Présence et Action Culturelles), dat verschillende netwerken overkoepelt. Als vereniging voor permanente opvoeding heeft ze dus als doel hulpmiddelen aan te bieden aan wie ze wil gebruiken. Daarom gebruiken de openbaar schrijvers een tweeledige benadering. *"Enerzijds is er een soort wachtdienst. Personen komen er individueel langs met specifieke vragen. Er is geen opvolging, alles gebeurt op het moment zelf",* verduidelijkt Eve Leguebe. *"Anderzijds hebben we een collectieve benadering. Als hetzelfde probleem zich vaak voordoet, kunnen er eerder collectieve acties worden georganiseerd."*

Een openbaar schrijver zet zich ook vol overtuiging in om anderen te helpen. Eve Leguebe komt dus een namiddag per week als vrijwilliger langs bij ons onthaal. *"Ik heb eigenlijk film en montage gestudeerd, maar ik heb een vlotte pen. Ik werd me ervan bewust dat er een sociale en collectieve dimensie ontbrak in mijn werk. Ik was al vertrouwd met openbaar schrijvers en wat ze doen. Daarom volgde ik de opleiding van PAC."* Ze begon met de drie maanden durende opleiding in september 2018, en dat zonder de minste spijt. *"Het was een erg leerrijke ervaring. Ik heb het gevoel dat ik mensen kan helpen en die mensen zijn dan weer enorm dankbaar om mijn luisterend oor. Ik haal er veel voldoening uit."*

Omdat Famiris wil inspelen op de behoeften van zijn klanten, diende het een aanvraag in bij PAC om deze dienst kosteloos en in alle vertrouwelijkheid te kunnen aanbieden aan bezoekers. *"Dit is zinvolle dienstverlening: veel mensen die naar de loketten komen en problemen hebben bij het opstellen of begrijpen van brieven, zijn vragende partij",* beaamt Eve Leguebe. *"De meeste mensen vragen om hulp bij het invullen van afwijkingsaanvragen. Als mensen kinderbijslag geweigerd wordt, kunnen ze een beroep indienen. De loketmedewerkers verwijzen hen door naar mij als ze daarbij hulp nodig hebben."*

Op 1 januari 2020 heeft Famiris officieel de fakkel overgenomen van het federale FAMIFED. De naam verandert, maar niet de permanente inspanningen die we leveren om begrijpelijke documenten op te stellen voor al onze klanten en om administratieve formaliteiten zoveel mogelijk te beperken.

## Famiris volbracht in 2020 vele opdrachten met succes

Famiris deed op 1 januari 2020 zijn intrede in het Brusselse kinderbijslaglandschap. Er wachtte het nieuwe Brusselse openbare fonds een bijzonder eerste jaar: naast de lancering van de nieuwe regeling, de eerste betaling en de impact van de gezondheidscrisis, ging het fonds heel wat uitdagingen met succes aan.

Na maanden van voorbereiding en een geslaagde migratie van de Brusselse dossiers van het oude programma dat onze dossierbeheerders gebruikten naar het nieuwe programma, werd Famiris, het nieuwe Brusselse openbare fonds, op 1 januari 2020 officieel gelanceerd. Op 3 februari 2020 betaalde Famiris met succes de eerste kinderbijslag uit. Met deze eerste betaling ontving 62% van onze gezinnen de gunstigere bedragen van de nieuwe regeling. Ter herinnering: als de oude bedragen hoger zijn dan de nieuwe, worden zij nog altijd toegekend. In de loop van januari werden alle gezinnen op de hoogte gebracht van de gevolgen van de wijziging van de regeling. Dit eerste jaar was dan ook cruciaal voor het nieuwe openbare fonds. Bovendien werd de situatie snel bemoeilijkt door de gezondheidscrisis. Alles werd zo gedaan opdat de gezinnen dit niet zouden merken: zij bleven de kinderbijslag waar zij recht op hadden tijdig ontvangen.

### FAMIRIS in 2020 in cijfers...

- 
- 64.382 gezinnen en 123.230 kinderen
  - €323.392.223,64 aan uitbetaalde kinderbijslag
  - 98,95% van de huishoudens ontvingen de kinderbijslag op een vaste betaaldatum
  - 73% van de gezinnen schakelde automatisch over naar de nieuwe regeling

## Een aangepaste begeleiding

Ondanks het coronavirus was de lancering van de Brusselse regeling geslaagd en bleven onze medewerkers beschikbaar voor de gezinnen. Tijdens de eerste lockdown moest het bezoekersonthaal twee maanden sluiten, meer bepaald van 16 maart tot en met 12 mei 2020. Zodra het kon, gingen de loketten weer open met respect voor de hygiënemaatregelen en zodat de gezinnen er op de gebruikelijke uren (maandag tot vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur) en zonder afspraak terecht konden. Behalve het bezoekersonthaal met zijn specifieke maatregelen, waren er nog alternatieven voor de gezinnen om in contact te blijven met Famiris: via e-mail, per telefoon of per post. Alles samen waren er in 2020 logischerwijs 40% minder bezoekers aan het onthaal (ten opzichte van 2019) door de gezondheidsmaatregelen, maar dat werd gecompenseerd door meer telefoontjes.

## 28.818 gezinnen ontvingen een COVID-premie

De Brusselse regering nam naar aanleiding van de gezondheidscrisis ook meerdere besluiten die Famiris uitvoerde. Het ging vooral om de studentenjobs, want Brusselse jongeren mogen sinds 1 april meer dan 240 uur per kwartaal werken zonder dat ze hun kinderbijslag verliezen. Daarnaast besloot de Brusselse regering ook een eenmalige premie van 100 euro per kind toe te kennen aan gezinnen die een sociale toeslag ontvangen. Bij Famiris ontvingen **28.818** Brusselse gezinnen gemiddeld een eenmalig bedrag van 210,80 euro. Dat komt neer op een totaalbedrag van 6.074.700,00 euro.

## Sociale toeslagen: 1.914 gezinnen geregulariseerd

Ook de toepassing van de ambtshalve toekenning was een belangrijk punt voor Famiris tijdens dit eerste jaar in de nieuwe regeling. Bovenop de basiskinderbijslag hebben sommige gezinnen recht op sociale toeslagen als zij aan bepaalde voorwaarden voldoen. Die zijn met name gebaseerd op het jaarlijkse gezinsinkomen. Gezinnen die gedurende zes maanden een laag jaarlijks inkomen hebben (loon, werkloosheidsvergoeding, vervangingsinkomen van het ziekenfonds, OCMW-steun enz.), hebben het recht op sociale toeslagen voor het lopende jaar. In juli en augustus 2020 controleerde Famiris al zijn dossiers om na te gaan of er gezinnen met een laag inkomen waren. Als dat zo was, kon een ambtshalve beslissing tot toekenning genomen worden en was een regularisatie nodig. Op basis van deze analyse van Famiris ontvingen 1.914 Brusselse gezinnen gemiddeld een eenmalig bedrag van 767,33 euro. Dat is goed voor 1.468.663,84 euro in totaal.

Ondanks het uitzonderlijke karakter van 2020, is het jaar dus positief geëindigd voor Famiris en zijn gezinnen. Het Brusselse openbare fonds is geslaagd in de eerste uitdagingen die hem te wachten stonden en kon al zijn opdrachten goed uitvoeren. *“We weten hoe belangrijk de kinderbijslag is voor onze gezinnen. We zijn er trots op dat we onze opdrachten volbracht hebben. Die waren in 2020 nog belangrijker, want het is essentieel om de gezinnen bij te staan in deze tijden van crisis,”* verduidelijkt Famiris. *“Daarom heeft Famiris zijn gezinnen het hele jaar door begeleid door ervoor te zorgen dat de kinderbijslag en de COVID-premie op tijd uitbetaald werden.”* Of het nu gaat om de invoering van de nieuwe regeling, de sociale toeslagen, de COVID-premie of de maandelijkse uitbetaling van de kinderbijslag, het nodige werd tijdig gedaan om de gezinnen die ons hun vertrouwen schenken niet te benadelen.

## Famiris wint publieksprijs op de Publica Awards 2020

Ondanks de gezondheidscrisis heeft Famiris een druk jaar achter de rug. Om het nieuwe Brusselse kinderbijslagfonds bekendheid te geven werd een radiospot gemaakt en verspreid. Bovendien kon Famiris zijn eerste jaar bekronen met de publieksprijs in de categorie Technologie van de Publica Awards 2020 met de applicatie Itiniris.

Famiris deed in 2020 zijn intrede op de markt van de Brusselse kinderbijslagfondsen met als objectief een belangrijke speler worden. Het was dus van essentieel belang dat de Brusselse gezinnen Famiris leerden kennen. Aansluitend op de outdoor-campagne die in 2019 startte, stelde Famiris zich aan de Brusselaars voor via een radiocampagne die de directie Communicatie op poten zette. Vanaf 19 november 2020 konden luisteraars Famiris ontdekken op de Brusselse radiozenders Bruzz, Viva Bruxelles, Radio Arabel en Gold FM, maar ook op Spotify. De spot werd ook gedeeld op sociale media.

Midden december 2020 onderzochten we via een enquête de communicatiecampagnes waarmee Famiris de burgers heeft geïnformeerd. Op die manier wilden we nagaan of de inhoud en de kanalen goed gekozen waren en of de burgers de informatie kregen die ze nodig hadden. Zo kan Famiris zijn communicatie steeds aanpassen om de Brusselse gezinnen een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden.

## Itiniris valt in de prijzen

2020 stond ook in het teken van de Publica Awards 2020, want Famiris was in de categorie Technologie genomineerd voor zijn applicatie Itiniris. Dat is het IT-programma waarmee Famiris elke maand de kinderbijslag uitbetaalt in Brussel. Dankzij een doorgedreven informatisering kon het Brusselse openbare kinderbijslagfonds van de hervorming van de kinderbijslag een succes maken voor de Brusselse gezinnen. Het Brusselse systeem houdt namelijk in dat de oude federale regelgeving vanaf januari 2020 voor elk gezin wordt vergeleken met de nieuwe regelgeving. Dat betekent in de praktijk dat Itiniris in één jaar tijd helemaal opnieuw ontwikkeld werd zodat Famiris maar liefst vier verschillende wetgevingen tegelijk kan toepassen in eenzelfde programma: Itiniris. De verschillende staats-hervormingen brengen enorme uitdagingen met zich mee die aantonen dat een verregaande informatisering een belangrijke rol speelt bij de uitvoering van een sterk sociaal beleid voor gezinnen.

Famiris volbracht deze uitdaging met glans en werd ervoor beloond met de publieksprijs. Tijdens een virtuele ceremonie in december 2020 kreeg Famiris ook de kans zich te voor te stellen aan de hand van video's en getuigenissen.

Als openbare dienst binnen Iriscare zal Famiris alles in het werk blijven stellen om de Brusselse gezinnen te informeren en hun kinderbijslag correct en tijdig uit te betalen.

# **Gezinnen en personen**



## Sociale controles: huisbezoeken opgeschort tijdens de gezondheidscrisis

De sociale controles op kinderbijslag gerechtigde gezinnen maken integraal deel uit van de opdracht van Iriscare als regelgever. Iriscare deed in 2019 nog 694 huisbezoeken bij sociaal verzekerden, maar dit aantal daalde aanzienlijk in 2020 door de gezondheidsmaatregelen.

De dienst Sociale Fraude & Controle van Iriscare voert elk jaar sociale controles uit in verband met de kinderbijslag. Daarmee voert de dienst een van de opdrachten van Iriscare als regelgever uit. Hoe gaat dat concreet in zijn werk? Op verzoek van een kinderbijslagfonds voert Iriscare sociale controles uit om de socioprofessionele realiteit van een gezin vast te stellen. Daarvoor worden huisbezoeken gecombineerd met specifiek administratief onderzoekswerk om een gemotiveerde conclusie te kunnen bezorgen aan het kinderbijslagfonds.

Tenminste in theorie, want in 2020 moest deze beproefde procedure aangepast worden aan de context van de gezondheidscrisis. *“De huisbezoeken zijn opgeschort sinds maart. We merkten niet meteen een verschil. De controleurs hebben namelijk ook veel administratief werk. Omdat de bezoeken opgeschort waren, konden ze hun werkdagen volledig wijden aan die administratieve taken. Het is dus niet zo dat er plots geen werk meer was omdat de controles opgeschort waren. Bovendien ontvingen we nog steeds processen-verbaal van de gerechtelijke autoriteiten en aanvragen van de kinderbijslagfondsen. Voor die aanvragen voerden de sociale controleurs altijd de eerste verwerkingsfase uit door specifieke opzoekingen te doen en in zeldzame gevallen konden ze bepaalde dossiers afsluiten zonder een huisbezoek. Maar dat is zeer uitzonderlijk,»* zegt Fadoua Omari, de verantwoordelijke van de dienst Sociale Fraude & Controle. *“Wat de werkdruk betreft, merkten we dus niet meteen een verschil door het opschorten van de controles. In de zomer begon het te stagneren en toen kregen we net een vraag van het departement Beleid Zorginstellingen dat hulp nodig had bij de gezondheidscrisis (voor het testen en daarna het vaccineren).”* Bovenop de uitvoering van hun administratieve taken, toonden de sociale controleurs zich dus ook solidair door andere diensten te helpen bij de opdrachten in verband met de gezondheidscrisis COVID-19.

Deze routineverandering heeft de cijfers natuurlijk beïnvloed. In 2019 waren er 395 nieuwe controleaanvragen, 1.090 uit te voeren controles en 694 uitgevoerde controles. Door de gevolgen van de gezondheidscrisis zien die cijfers er in 2020 heel anders uit. Er gebeurden 107 controles in de woningen van sociaal verzekerden. Dit betreft de periode van 1 januari 2020 tot en met 16 maart 2020, toen de eerste lockdown begon. Er waren ook 268 aangevraagde, maar niet uitgevoerde controles. In totaal eindigde 2020 met 236 afgesloten controles. Dat cijfer omvat zowel aanvragen die in 2020 ingediend werden als een aantal controles die in 2019 aangevraagd zijn.



## Er wordt een nieuwe methode voorbereid

Hoewel verschillende opdrachten, zoals huisbezoeken, erg werden beperkt door de komst van het coronavirus, bleef de dienst werken aan andere projecten. *“We moesten een hele reeks functies ontwikkelen en verbeteren voor onze computertoepassing. Wij hebben met name een samenwerkingsprotocol met de deeltentiteiten waarin wij worden geacht controles uit te voeren voor onze collega’s in de andere deeltentiteiten. Onze huidige toepassing laat dat niet toe,»* zegt Omari. *«Ook door de gezondheids crisis kwam er tijd vrij bij de dienst ICT om bepaalde functies en een specifieke infrastructuur te ontwikkelen die toelaten deze controles uit te voeren in het kader van dit protocol. We wilden meteen een stap verder gaan. We hadden doelstellingen op middellange en lange termijn en konden werken aan een van de doelstellingen voor de langere termijn, namelijk zorgen voor andere controles dan die voor de kinderbijslag (bijvoorbeeld de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden).”*

De gezondheids crisis heeft ook bepaalde behoeften aan het licht gebracht. Er is vooral behoefte aan een nieuwe methode waarmee we de controles zelfs zonder huisbezoeken kunnen voortzetten. Dat zou met name gebeuren via oproepingen in het gebouw van Iriscare. Tijdens 2020 was het mogelijk om aan dit bijzondere project te werken. Met deze crisismethode, die in 2021 en tot het einde van de gezondheids crisis toegepast zal worden, is de dienst Sociale Fraude & Controle bovendien voorbereid op elke mogelijke toekomstige crisis.

## Iriscare voert de eerste controles uit op de kinderbijslag in Brussel

De overdracht van de kinderbijslag van het federale niveau naar de gemeenschappen is in 2020 voltooid. De uitbetalingsinstellingen voor de kinderbijslag zijn dus officieel aan hun Brusselse avontuur begonnen. Om hen zo goed mogelijk te begeleiden, voerde Iriscare een eerste administratieve controle uit om na te gaan welke zaken nog een probleem zouden kunnen vormen.

De kinderbijslagfondsen werden in 2019 voorbereid op de overdracht naar het nieuwe Brusselse systeem, vooral aan de hand van omzendbrieven en instructies. 2020 was officieel het eerste jaar dat de Brusselse kinderbijslag toegekend werd. Dat jaar was ook toegespitst op het controleluik. *«In 2019 moesten we ervoor zorgen dat de kinderbijslag op 1 januari 2020 overgeheveld kon worden. Het had toen weinig zin om de dossiers te controleren omdat de Brusselse fondsen nog federaal waren,»* bevestigt Tatiene Lefebvre, verantwoordelijke van de dienst Gezinnen - Administratieve en financiële Controle bij Iriscare. *«De voorbereiding van de fondsen liep door in 2020 omdat we de instructies moesten blijven opvolgen. Dit betekent dat we nieuwe omzendbrieven moesten opstellen of omzendbrieven moesten doorsturen die door een andere dienst opgesteld waren. Verder moesten we oude instructies aanpassen, erop toezien dat de verschillende fondsen ze begrepen en toepasten en de vragen van de fondsen beantwoorden.»* In totaal zijn 24 omzendbrieven en dienstbrieven aan de fondsen bezorgd in 2020 (het internationale en financiële aspect inbegrepen).

## Controles om de fondsen te ondersteunen

De belangrijkste opdracht van de dienst Gezinnen - Administratieve en financiële Controle is, zoals de naam al aangeeft, de instellingen controleren die de kinderbijslag uitbetalen. *«Onze dienst bestaat uit twee luiken: financiële controle en administratieve controle. De financiële controle is tweevoudig. Ten eerste is het een controle op de betaalde kinderbijslag. In dit verband gaan we na of het fonds het geld dat het ontvangt om kinderbijslag te betalen, goed beheert. Ten tweede controleren we de administratiekosten, dat is het bedrag dat de fondsen elk jaar krijgen voor hun werking. De administratieve controle betreft het administratieve beheer van de kinderbijslagdossiers,»* licht Tatiene Lefebvre toe. *«In 2019 hebben we alleen financiële controles uitgevoerd omdat administratieve controles midden in de overhevelingsperiode geen nut hadden. In 2020 hebben we onze opdracht om de uitbetalingsinstellingen voor de Brusselse kinderbijslag administratief te controleren echter hervat, maar om ondersteuning te bieden.»* Het was dus de bedoeling om via de dossiers concreet na te gaan of de overdracht goed is verlopen en of alles correct is toegepast. Het was ook een goed moment om te onderzoeken welke aspecten van de overdracht nog niet helemaal duidelijk waren. *«We merkten bijvoorbeeld dat de fondsen bij de omschakeling heel goed konden bepalen of een gezin in de oude of de nieuwe kinderbijslagregeling viel,»* zegt Tatiene Lefebvre. *«Aan de andere kant zagen we iets meer problemen wat de sociale toeslagen betreft. Dit is een nieuw en zeer belangrijk aspect van de procedure van de Brusselse kinderbijslagregeling dat vrij ingewikkeld is. Deze maatregel werd begrepen, maar er werden meer opmerkingen over gemaakt. Wij brachten de fondsen hiervan op de hoogte en blijven waakzaam op dit punt in onze communicatie en bij toekomstige controles.»*

## De impact van COVID-19

Door de gezondheidsmaatregelen moest de dienst alle controles natuurlijk op afstand uitvoeren. *«Normaal gezien gaan de controleurs naar de fondsen en raadplegen ze de dossiers ter plaatse. De controleurs moesten dus toegang krijgen tot de toepassingen van de fondsen,»* legt Tatiene Lefebvre uit. *«De fondsen waren heel hulpvaardig en er is uitstekend samengewerkt, zowel voor het financiële als het administratieve luik.»*

Door de coronacrisis kreeg de dienst ook extra opdrachten bovenop zijn basisdoelstellingen. Vanaf april werden er nieuwe maatregelen genomen met betrekking tot de kinderbijslag in het kader van COVID-19. Zo werd het plafond van 240 uur voor studenten opgeschort, werd er een COVID-premie toegekend en werden de verjarings- en vervaltermijnen verlengd. *«Het gaat bijvoorbeeld om de verjaringstermijnen voor de opening van een recht op kinderbijslag of om beroep in te stellen,»* verduidelijkt Tatiene Lefebvre. *«Voor vervaldata die tijdens de eerste lockdown vielen, konden de gebruikelijke termijnen verlengd worden.»* Het was soms ook nodig om bepaalde procedures die niet meer in strikte zin van toepassing waren zo veel mogelijk aan te passen. Dit kan worden verklaard door de gevolgen van de crisis en de gezondheidsmaatregelen voor verschillende partners zoals scholen en opleidingscentra, maar ook de gemeenten. Zij kampten met vertragingen bij de inschrijvingen in de bevolkingsregisters omdat de controles aan huis moeilijk geworden

zijn voor de wijkagenten. In die context heeft Iriscare onderzocht of de wetgeving toestond de procedures te versoepelen. «*Iriscare hield rekening met deze moeilijkheden bij procedures waarvoor een specifieke termijn is vastgesteld, zoals een inschrijving in een bevolkingsregister,*» verklaart Tatienne Lefebvre.

De gezondheidscrisis had echter geen impact op de financiering van de uitbetalingsinstellingen voor de Brusselse kinderbijslag. Iriscare blijft alles in het werk stellen om de kinderbijslagfondsen te begeleiden bij deze overheveling zodat de Brusselse gezinnen geen gevolgen ondervinden van de overdracht van de kinderbijslag van het federale niveau naar de gemeenschappen, noch van de coronacrisis.

## Kinderbijslag: 11.953.900 euro aan COVID-premies toegekend in september 2020

Door de gezondheidscrisis besliste de Brusselse regering om uitzonderlijke financiële steun toe te kennen aan de gezinnen om deels hun eventueel verlies aan inkomen door de gezondheidscrisis te compenseren. Die steun neemt de vorm aan van de COVID-premie. Zo werd bijna 12 miljoen euro uitbetaald aan 56.105 gezinnen.

Om de gezinnen te helpen, besliste de Brusselse regering een eenmalige COVID-premie van 100 euro toe te kennen voor elk kind dat recht heeft op sociale toeslagen bovenop de kinderbijslag. Het gaat om huishoudens met een brutojaarinkomen van minder dan 45.900 euro (gezinnen met één kind en een inkomen tussen 31.620 en 45.900 euro hebben geen recht op de sociale toeslag). Als regelgever gaf Iriscare via haar dienst Gezinnen - Administratieve en financiële Controle de instructies hiervoor aan de Brusselse kinderbijslagfondsen en deelde ze hun mee welke procedure ze moesten volgen. «We wilden de gezinnen ook goed informeren over deze premie. In samenwerking met de uitbetalingsinstellingen stuurden we ze een informatiebrief,» zegt Tatiene Lefebvre, verantwoordelijke van de dienst Gezinnen - Administratieve en financiële Controle.



In totaal werd minstens 12 miljoen euro aan premies uitgereikt aan meer dan 56.000 gezinnen. «Dit is het minimumbedrag van de toegekende COVID-premies. Deze premie was gekoppeld aan het recht van augustus en is in september uitbetaald, samen met de kinderbijslag van augustus. Daarom hebben we de kinderbijslagfondsen om gegevens gevraagd over de premie die toen gestort is, want dat kan makkelijk nagegaan worden,» verduidelijkt Tatiene Lefebvre. «Maar voor 2020 ligt het werkelijke bedrag hoger omdat andere gezinnen deze premie met terugwerkende kracht kregen na de regularisatie van de sociale toeslagen. Als na de uitbetaling van de kinderbijslag voor augustus 2020 bleek dat een gezin die maand recht had op sociale toeslagen en dus op de COVID-premie, ontvingen zij die met terugwerkende kracht. Het is niet mogelijk om te bepalen om hoeveel gezinnen het precies gaat. In de toekomst kunnen er nog nieuwe regularisaties plaatsvinden tot in 2022 wanneer we het reëel belastbaar inkomen kennen van de Brusselse gezinnen.»

## Iriscare legt de eerste fundamenten voor zijn dienst Multidisciplinaire evaluatie

Door de regionalisering blijft Iriscare er nieuwe bevoegdheden bij krijgen. Het project om een dienst Multidisciplinaire evaluatie op te richten is in 2020 enorm gevorderd. Het is de bedoeling om klaar te zijn in januari 2022, want dan zal Iriscare bevoegd zijn voor de evaluatie van de graad van zelfredzaamheid of de ernst van de gevolgen van een aandoening in het kader van de verhoogde kinderbijslag en de tegemoetkoming voor hulp aan 65-plussers (THAB).

De bevoegdheden van Iriscare worden stelselmatig uitgebreid door de zesde staatshervorming. Iriscare is sinds 2021 bevoegd voor de uitbetaling van de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB) en de dienst Multidisciplinaire evaluatie gaat op zijn beurt officieel van start in januari 2022. Deze bevoegdheid wordt momenteel beheerd door de FOD Sociale Zekerheid voor Iriscare en dient om aan de hand van verschillende criteria de graad van de handicap of het zelfredzaamheidsverlies van een persoon vast te stellen en welke sociale, medische of psychologische gevolgen dit heeft. Het resultaat van die evaluatie wordt doorgegeven aan de kinderbijslagfondsen (voor de verhoogde kinderbijslag) of de dienst die verantwoordelijk is voor de THAB. Op basis van die gegevens kan de organisatie die deze tegemoetkomingen toekent het bedrag bepalen waarop iemand recht heeft. Dit is zonder meer een groot project dat in oktober 2019 van start ging en in heel 2020 werd voortgezet.

### Een multidisciplinair team

Vanaf januari 2022 neemt Iriscare de uitoefening van deze bevoegdheid dus over van de FOD Sociale Zekerheid. De instelling besloot echter enkele elementen ervan aan te passen. *“De FOD Sociale Zekerheid voert enkel de medische evaluatie uit van mensen met een handicap of een verminderde zelfredzaamheid. Iriscare is van plan er een multidisciplinair aspect aan toe te voegen. In 2020 wierven we een psycholoog, een logopediste-ontwikkelingstherapeute, een ergotherapeute en een verpleegkundige aan en leidden we ze op. Dat team zullen we in 2021 nog aanvullen met andere profielen, met name een kinesitherapeut en artsen”,* legt Fadoua Omari, projectleider, uit. *«Ons doel is om pathologieën in al hun facetten te analyseren dankzij de specialisatie van elke medewerker om een zo rechtvaardig mogelijke beslissing te kunnen nemen.»* Momenteel worden deze aspecten bij de FOD Sociale Zekerheid alleen door artsen behandeld, hoewel de evaluatie ook sociale en psychologische luiken zijn. De artsen maken hun evaluatie op basis van verslagen en documenten. Om de burgers een meer nauwkeurige evaluatie te kunnen bieden en na talrijke succesvolle gedachtewisselingen met de FOD Sociale Zekerheid greep Iriscare de gelegenheid aan om een multidisciplinair team samen te stellen. Er worden ook andere aanpassingen overwogen, vooral de mogelijkheid van bezoeken aan huis voor specifieke pathologieën zoals autisme.

### Ontwikkeling van de EVA-toepassing

Het jaar 2020 is ook besteed geweest aan het ontwikkelen van EVA: de IT-toepassing waarmee de dienst Multidisciplinaire evaluatie zal werken. *«Deze toepassing laat ons niet alleen toe de evaluatiedossiers te beheren, maar ook de resultaten mee te delen aan de kinderbijslagfondsen en de Cel THAB»,* verduidelijkt Fadoua Omari.

De oprichting van deze nieuwe dienst stopt niet bij deskundigen aanwerven en een toepassing ontwikkelen. Er is ook een heel infrastructuuraspect aan verbonden dat cruciaal is. Er moeten immers (para)medische kabinetten worden gecreëerd die toegankelijk zijn voor personen met een handicap binnen Iriscare. 2021 zal dus even intens zijn, want dan beginnen niet alleen de werken voor die kabinetten maar worden ook alle juridische en communicatie-aspecten ontwikkeld, met name door specifieke en aangepaste bewegwijzering te plaatsen.



# Zorginstellingen

## 145 extra bedden voor de Brusselse rust- en verzorgingstehuizen

**Er is een tekort aan rust- en verzorgingsbedden (RVT-bedden) in Brussel. Gemiddeld verblijven momenteel meer dan 2.000 bewoners met een zwaar afhankelijkheidsprofiel in een rusthuisbed (RH-bed). Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren voor de zorgbehoevende bewoners, maakte het Verenigd College in 2020 budget vrij voor de omschakeling van 145 RH-bedden naar RVT-bedden mogelijk.**

Er is een tekort aan rust- en verzorgingsbedden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Daartoe startte Iriscare met de omschakeling van RH-bedden (rusthuis ) naar RVT-bedden (rust- en verzorgingstehuizen). In 2020 werden in totaal 145 ROB-bedden omgeschakeld naar RVT-bedden.

Wat betekent dat? Er bestaan twee soorten bedden: RH-bedden (rusthuis voor bejaarden) en RVT-bedden (rust- en verzorgingstehuizen). De eerste zijn bedoeld voor bewoners die weinig zorgbehoevend zijn, terwijl de tweede gericht zijn op bewoners met een zwaar afhankelijkheidsprofiel die dus behoefte hebben aan meer zorg. Iriscare kent een hoger forfait toe aan instellingen naarmate het percentage RVT-bedden in vergelijking met het totale aantal bedden hoger is. Iriscare houdt immers rekening met de kosten voor extra verplegend personeel, kinesithérapie, ergotherapie, enz.

Momenteel verblijven echter meer dan 2.000 bewoners met een zwaar afhankelijkheidsprofiel in een RH-bed. Door RH-bedden om te schakelen naar RVT-bedden stijgt het aanbod aan RVT-bedden in Brussel. Bovendien verbetert zo ook de kwaliteit van de zorgverlening voor die bewoners. Omdat RH-bedden die zijn omgeschakeld naar RVT-bedden meer worden gefinancierd, kan het medisch en paramedisch personeel de bewoners beter omkaderen. De RVT-normen houden ook een infrastructuur in die beter aangepast is aan die bewoners.

De begroting 2020 voorzag oorspronkelijk in de omschakeling van 174 bedden. Uiteindelijk waren er ontvankelijke aanvragen voor 145 bedden. Die zijn dus omgeschakeld naar RVT-bedden en verdeeld over 20 Brusselse (privé of openbare) instellingen. Die bedden worden vanaf 1 juli 2020 met terugwerkende kracht gefinancierd als RVT-bedden. Om de kwaliteit van de zorgverlening en het aanbod aan RVT-bedden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te blijven verbeteren is er nu al een nieuwe omschakeling gepland voor 2021.

## Bijna zestig omzendbrieven over COVID-19 verstuurd in 2020

**De Brusselse instellingen werden zwaar getroffen door de gezondheids crisis. Iriscare heeft zeer hard gewerkt om hen zo goed en zo snel mogelijk te ondersteunen en begeleiden. Dat deed de dienst niet alleen door beschermingsmiddelen te verdelen en vrijwilligers te zoeken, maar ook door snel omzendbrieven op te stellen en te versturen.**

Vanaf het begin van de gezondheids crisis was het cruciaal om snel te reageren en zo de Brusselse instellingen te ondersteunen, ongeacht of ze erkend en gesubsidieerd zijn door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (Iriscare en de Diensten van het Verenigd College) of door de Franse Gemeenschapscommissie. Bij Iriscare werd een team opgericht met communicatiemedewerkers en leden van de dienst Instellingen voor Personen met een handicap en voor Ouderen. Zij stelden samen de eerste omzendbrieven over het coronavirus op, schreven de FAQ's (veelgestelde vragen) en creëerden een speciale ruimte op de website van Iriscare waar professionals uit de sector al deze tools kunnen vinden. Sinds juli 2020 is de dienst Instellingen voor Personen met een handicap en voor Ouderen omzendbrieven blijven opstellen in voortdurend overleg met de sector om zo goed mogelijk te kunnen inspelen op de situatie op het terrein. De gezondheidsmaatregelen in de Brusselse instellingen werden het hele jaar door regelmatig aangepast aan de epidemiologische situatie en de beslissingen van de federale overheid. In totaal werden bijna zestig omzendbrieven over COVID-19 verstuurd naar de verschillende sectoren (rusthuizen, serviceresidenties, thuiszorgdiensten, revalidatiecentra, centra voor personen met een handicap ...).

## Steunmaatregelen

Iriscare is zich bewust van de moeilijkheden die de Brusselse instellingen ondervinden en nam daarom verschillende initiatieven om hen te ondersteunen. Zo werd een cel samengesteld uit vrijwilligers van verschillende diensten van Iriscare opgericht die elke dag contact opneemt met de rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen om hun situatie van nabij op te volgen en hen zo nodig te helpen. Met elke instelling werd een of twee keer per week contact opgenomen, afhankelijk van epidemiologische fase waarin ze zich bevond. In samenwerking met het Belgische Rode Kruis, de Fédération des maisons médicales en de vzw ABBET werd een aanbod aan psychosociale bijstand uitgewerkt om het personeel van deze instellingen te helpen het hoofd te bieden aan de impact van COVID-19. De bewoners konden ook worden bijgestaan door een eerstelijnspsycholoog, in persoon of via videoconferentie. Die ondersteuning gebeurde in samenwerking met de dienst voor geestelijke gezondheidszorg Rivage-den Zaet via het Dionysosproject. Daarnaast werd een platform van hulp- en ondersteuningsdiensten opgericht voor al wie stress, verwarring, angst of woede ondervond door deze moeilijke periode.

Het is cruciaal om continuïteit in de kwaliteit van de zorgverlening te waarborgen, vooral tijdens een epidemie. Voor Iriscare is het dus belangrijk de impact van de gezondheids crisis op de stabiliteit van de centra en diensten die het erkent en financiert tot een minimum te beperken. In dat kader stuurde Iriscare al zijn instellingen in juni 2020 een mededeling over een reeks maatregelen. Het ging om versoepelingsmaatregelen (bijvoorbeeld de opschorting van de Kappa-controles in de rusthuizen en de facturatie zonder attest voor multidisciplinaire palliatieve-zorgteams), maar ook om financiële steunmaatregelen. Het Verenigd College heeft namelijk middelen vrijgemaakt om de Brusselse non-profitsector te helpen. Iriscare heeft die middelen verdeeld door een bijkomende (niet-terugkerende) facultatieve subsidie toe te kennen. Deze subsidie kon worden toegekend als compensatie voor de meerkosten die voortvloeiden uit de handhaving en aanpassing van de activiteit naar aanleiding van de COVID-19-pandemie (voor de periode van 1 maart 2020 tot en met 30 juni 2020). Ze diende met name om kosten voor de aankoop van materiaal (wegwerpartikelen, beschermingskledij ...) te dekken, naast onvoorziene personeelskosten (uitzendkrachten ...) en kosten voor uitzonderlijke prestaties (schoonmaak, ontsmetting ...). Deze crisis trof in het bijzonder de rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen. Het Verenigd College nam dus maatregelen om het verlies aan financiering te compenseren en de bijkomende kosten op te vangen. Zo was er in een extra budget van 250 euro werd voorzien voor elk bezet bed tijdens het laatste kwartaal van 2019. Voor de andere sectoren voorzorg het Verenigd College ook in een compensatie van 250 euro per bed of in de mogelijkheid om een facultatieve subsidie aan te vragen. Iriscare heeft deze beslissingen uitgevoerd. Verschillende Brusselse instellingen kregen in totaal meer dan 34 miljoen euro in het kader van het relanceplan en verschillende financiële steunmaatregelen. Iriscare lichtte de verdeling toe in een persbericht.

## Twee oproepen voor vrijwilligers

Op 19 maart 2020 lanceerde Iriscare een oproep voor vrijwilligers, in samenwerking met de Diensten van het Verenigd College en de Franse Gemeenschapscommissie. «*Die had als doel de instellingen te ondersteunen die als gevolg van de gezondheids crisis onderbemand waren*», vertelt adjunct leidend ambtenaar van Iriscare, Anne Ottevaere. «*Iriscare is heel blij dat hij zo veel burgers heeft kunnen verenigen rond deze essentiële missie.*» Op 30 maart 2020 waren al 820 vrijwilligers ingeschreven op het platform van Iriscare. Naar aanleiding van de heropflakkerende epidemie deed Iriscare begin augustus een tweede oproep voor vrijwilligers om de rust- en verzorgingstehuizen te ondersteunen. Vervolgens werd die uitgebreid naar de ziekenhuizen. Eind november waren 994 vrijwilligers ingeschreven. Zodra een aanvraag binnenkomt, ging Iriscare te werk als een soort uitzendkantoor: onze medewerkers leggen de aanvragen uit de sector naast de lijst met ingeschreven vrijwilligers om de juiste kandidaat te vinden voor de instelling. “Dit is een nieuwe taak voor Iriscare, maar ze is essentieel om de Brusselse instellingen zo goed mogelijk te ondersteunen”, klinkt het bij de leidend ambtenaar van Iriscare, Tania Dekens. Na deze tweede oproep voor vrijwilligers ontving Iriscare in 2020 45 aanvragen van rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen, ziekenhuizen en verblijfscentra voor personen met een handicap, zowel van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie als de Franse Gemeenschapscommissie. Zo stuurde Iriscare 124 vrijwilligers naar 33 instellingen. Naast deze pool van vrijwilligers zorgde de medische en paramedische cel van Iriscare voor de mobiele teams die hulp boden aan instellingen met onvoldoende en ziek zorgpersoneel.

Iriscare is op de hoogte van de werklust en problemen waarmee zijn instellingen dagelijks geconfronteerd worden. Het is dus erg belangrijk de Brusselse gezondheidswerkers de best mogelijke ondersteuning te bieden. Zij vormen immers de eerste lijn tijdens deze gezondheids crisis. Iriscare zal zijn instellingen blijven begeleiden en ondersteunen in 2021, met name via de lancering van de eCat en de vaccinatieplanning.

## Dionysos en Vésale: twee voorzieningen om het welzijn van onze ouderen te verbeteren

**Door de gezondheidscrisis en de maatregelen die in 2020 zijn ingevoerd, moest Iriscare zijn bezoeken op het terrein verminderen. In het begin van het jaar had de directie van Iriscare echter de kans kennis te maken met twee voorzieningen met een verschillend profiel: het Dionysos-project en het Huis Vésale.**

Het is intussen een vaste afspraak bij Iriscare: elke maand gaat een klein team op bezoek bij een door Iriscare erkende en/of gesubsidieerde instelling. Voordat de gezondheidscrisis en de daarbij horende maatregelen ons dagelijkse leven op zijn kop zetten, kon de directie van Iriscare twee ervan bezoeken.

### Een nieuw hoofdstuk voor Dionysos

Dionysos is de beschermer van de vijgenboom, een mythische boom die in elke bodem kan gedijen. Hij belichaamt de levenskracht, de vruchtbaarheid en de vernieuwing. Dat staat te lezen op de website van de gelijknamige Brusselse mobiele eenheid, een project van de geestelijke gezondheidszorgdienst Rivage-den Zaet. Gelet op de voorgeschiedenis van dit project, dat iets meer dan tien jaar geleden begon, kon de naam van dit project niet beter gekozen worden. Met dit project wil men ouderen centraal stellen bij de beslissingen die hen aangaan en hun verhuizing naar een rusthuis uitstellen. Kortom: men wil 60-plussers een alternatief bieden voor opname in een ouderenvoorziening. Wanneer men het proces opstart voor een patiënt, worden er overlegvergaderingen gehouden. “Wij maken het mogelijk voor de verschillende actoren uit het netwerk van de oudere om met elkaar in contact te treden”, licht dr. Jean-Pierre Ermans, arts-directeur van de dienst voor geestelijke gezondheidszorg Rivage-den Zaet toe. Dat netwerk bestaat uit de patiënt en zijn of haar familie, maar ook de zorgverstrekkers.

In 2018 kwam de toekomst van dit ongeveer vijftienkoppige team, dat elk jaar 180 Brusselse patiënten behandelt, echter in het gedrang. Het was toen niet meer zeker of dit project, dat sinds acht jaar ondersteund werd door de federale overheid, nog gefinancierd zou worden. “Het is heel moeilijk om te meten in hoeverre wij de overstap naar een rusthuis helpen uit te stellen” zegt Mazlum Kara, administratief directeur van Dionysos. Ook al valt dat moeilijk te bewijzen, het project blijkt talrijke positieve punten te hebben volgens een studie die het RIZIV bestelde: bij de begeleide ouderen nam de ernst van hun depressie af, ze maakten beter gebruik van eerstelijnszorg en hun levenskwaliteit verbeterde. Bij gebrek aan subsidies moest het team zijn activiteiten enkele maanden lang stopzetten. Nu begint dankzij de steun van Iriscare een nieuw hoofdstuk voor Dionysos.

Voor Iriscare is het belangrijk om een project als Dionysos, dat inspeelt op de bekommernissen van Brusselse ouderen, van dichtbij te volgen. Daarom gingen Tania Dekens, leidend ambtenaar van Iriscare, en haar adjunct-leidend ambtenaar Anne Ottevaere ter plekke een kijkje nemen om het team te ontmoeten en te ondersteunen. “Dit is de eerste keer dat we een administratie over de vloer krijgen. Ik vind het een heel fijn initiatief, waaruit haar belangstelling blijkt”, stelt een tevreden Jean-Pierre Ermans. Tania Dekens voegt het volgende toe: “We zijn erg blij dat we dit belangrijke project voor onze samenleving en onze toekomst mogen steunen. De zorg voor kwetsbare ouderen is een van de uitdagingen die we moeten aanpakken. In Brussel toont Dionysos welke weg anderen later kunnen volgen.”

### Het Huis Vésale wil het taboe rond dementie doorbreken

Het is nauwelijks voorstelbaar dat op een steenworp van de Zavel, pal in het centrum van Brussel, een kleine oase verscholen ligt achter de deuren van het Huis Vésale. Een ruimte vol licht, rustgevende achtergrondmuziek, een ruim onthaal, enkele planten ... Je voelt er onmiddellijk aan dat ze er een bijzondere benadering op nahouden in dit rust- en verzorgingstehuis. Wandelend door de gangen stuiten we op een wintertuin, een stadsmoestuin, zintuiglijke muren, een lichttherapietegel, een thalassoruimte, gastenkamers, een rusthoekje, een knus salon, vitrinekasten met souvenirs aan de deur van elke kamer ... De zevende verdieping, met haar cafetaria en terras, biedt een indrukwekkend uitzicht op de hoofdstad voor de 128 inwoners (20 rusthuisbedden en 108 RVT-bedden).

Dit project ging officieel in maart 2017 van start, maar begon in werkelijkheid veel vroeger. “Het idee ontstond twaalf jaar geleden. Toen stelde men al tekenen van dementie vast bij 40% van de inwoners van de rusthuizen van het OCMW van de Stad Brussel. Die vaststelling leidde tot het idee van een rusthuis uitsluitend voor

inwoners met de ziekte van Alzheimer of een aanverwante ziekte,” klinkt het bij Raphaël Kremer, directeur-generaal van de zorginstellingen van het OCMW van de Stad Brussel, bij het bezoek van Iriscare in februari 2020. Aan activiteiten geen gebrek voor de bewoners die kozen voor het Huis Vésale. Het is een woonplek die het thuisgevoel zo dicht mogelijk wil benaderen. In elk aspect van zijn benadering probeert het Huis Vésale dan ook een rust- en verzorgingstehuis te zijn dat zo ver mogelijk afwijkt van een onpersoonlijke instelling en waar de bewoners zich onbekommerd kunnen ontplooien.

De voornaamste punten van die benadering zijn de begeleiding en inzet van het personeel. “We werken samen met de vzw Senior Montessori. Alle personeelsleden volgden een opleiding van veertig uur”, zegt Michaël Artisien, directeur van het Huis Vésale (n.v.d.r. bij de Montessori-methode stimuleert men zelfvertrouwen en zelfstandigheid en geeft men iedereen de vrijheid om zijn eigen ritme te volgen). Het Huis streeft ook naar bewegingsvrijheid (n.v.d.r. men vermijdt dus systemen en processen die de mobiliteit van de bewoners belemmeren) en vrij verkeer. Hier vind je dus geen spijlen aan de bedden. De bewoners staan op en eten wanneer ze dat willen, de liften zijn vrij toegankelijk en het Huis is de klok rond open. Elke liftruimte staat in het teken van een bepaald thema met afbeeldingen, geluiden en geuren, allemaal elementen die subtiele oriënteringspunten bieden voor de bewoners van het Huis. “We werken ook samen met de MIVB; in het Huis vind je dus zithoekjes met tramstoelen. Zo vinden de bewoners vertrouwde zaken terug”, licht Michaël Artisien toe. Het Huis Vésale ontwikkelt een leefomgeving met zo weinig mogelijk beperkingen voor de bewoners. Van de architectuur van het gebouw tot het werk van het personeel: aan alles is gedacht om dit doel te bereiken.

De vergrijzing maakt van de opvang van onze ouderen ongetwijfeld een grote uitdaging. Er zouden dan ook zeker meer alternatieve initiatieven moeten blijven ontstaan die bijdragen tot een goede levenskwaliteit in alle waardigheid en veiligheid en die stof tot nadenken bieden voor alle Brusselse actoren.



## Een moeilijk maar solidair jaar voor Iriscare

**Zoals vele sectoren heeft Iriscare een intens en zelfs complex jaar achter de rug. Dankzij een golf van solidariteit onder de diensten, maar ook daarbuiten, konden de uitdagingen die 2020 kenmerkten worden overwonnen.**

Van bij het begin van de gezondheids crisis werd Iriscare geconfronteerd met een uitzonderlijke situatie en moest het als prille instelling van openbaar nut aanzienlijke uitdagingen aangaan. Het departement “Beleid Zorginstellingen” en zijn diensten stonden in de eerste lijn. De medewerkers van de dienst “Instellingen voor Personen met een handicap en voor Ouderen”, vooral bevoegd voor de rusthuizen, werkten keihard om de door COVID-19 getroffen instellingen zo goed mogelijk te ondersteunen. Tijdens de crisis konden ze rekenen op een solidariteitsgolf onder de verschillende diensten van Iriscare.

In eerste instantie was dat voor de omzendbrieven en de FAQ's (Frequently Asked Questions), omdat de maatregelen snel moesten gecommuniceerd worden aan de sector. De dienst “Instellingen voor Personen met een handicap en voor Ouderen” kon rekenen op de steun van de directie Communicatie, de directie Vertaling, de Medische en paramedische cel en de juridische dienst, dit alles in samenwerking met de Diensten van het Verenigd College en de FGC.

In tweede instantie voor de verschillende oproepen om vrijwilligers. Die bleken een groot succes. Na amper een tiental dagen hadden ongeveer 800 burgers gevolg gegeven aan de oproep. Om de toevloed aan inschrijvingen te beheren, verleenden verschillende diensten hun kennis en steun, waaronder de directie HR & Admsal, de directie Communicatie, de Sociale Dienst, de medewerkers van het onthaal, de dienst gebouwen, de dienst “R-MOB & Restbevoegdheden” of nog de dienst “Instellingen Revalidatie & Geestelijke Gezondheidszorg”.

Ten slotte waren er veel personen nodig om de rusthuizen en de rust- en verzorgingstehuizen op te volgen. Onder leiding van de dienst “Instellingen voor Personen met een handicap en voor Ouderen” sloten kinderbijslagdossierbeheerders maar ook medewerkers van de dienst “Geschillen & Bemiddeling”, de directie Communicatie, de dienst ICT, de directie Strategie, PMO en Juridische dienst, de directie HR & Admsal en de directie van Iriscare zich aan bij de cel die deze opvolging voor zijn rekening nam. Hun opdracht? Elke week de Brusselse rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen bellen om poolshoogte te nemen van de situatie in die instellingen en zo nodig hulp en ondersteuning te verlenen.

De medewerkers van de dienst Sociale Fraude & Controle droegen ook hun steentje bij van bij het begin van de eerste golf, vooral bij het testen.

## Talrijke samenwerkingen

De solidariteitsgolf was ook extern. Heel de crisis lang werkte Iriscare samen met de Diensten van het Verenigd College, de FGC, de VGC en het crisiscentrum. De Brusselse instellingen konden ook rekenen op de hulp van Artsen Zonder Grenzen (AZG), het Rode Kruis en het leger. Ze boden alle drie ondersteuning in de instellingen die dat nodig hadden en verstrekten opleidingen. Voor de dagelijkse opvolging was er ook steun van de FBHAV (Federatie van Brusselse Huisartsenverenigingen) en van de BHAK (Brusselse Huisartsenkring vzw). Tegelijkertijd werd in samenwerking met het Rode Kruis van België, de Federatie van de Medische Huizen, Rivage-den Zaet en de vzw Abbet een psychosociaal hulpaanbod uitgebouwd om de professionals van de gezondheidszorg en hun begunstigden zo goed mogelijk te ondersteunen. Om ondersteuning te bieden in de geestelijke gezondheidszorg werd ook een consortium in geestelijke gezondheidszorg ingevoerd dat zowel referentiepartners omvat als partners van buiten de sector.

Iriscare kon ook rekenen op de solidariteit van vele medewerkers om de mondklappers te verdelen en van externe ondersteuning. Begin april 2020 werden bijvoorbeeld 40.000 stoffen mondklappers toegevoegd aan onze leveringen dankzij de kostbare hulp van het maatwerkbedrijf Travie en vele vrijwilligers. Aan de andere kant van de keten waren de Brusselse gemeenten een grote hulp om beschermingsmateriaal te verspreiden aan de instellingen op hun grondgebied. Op het vlak van materiaal konden dankzij een samenwerking met Orange en het CIBG tablets geleverd worden in de rusthuizen, zodat de bewoners contact konden houden met hun naasten.

Er zijn ten slotte geen kleine gebaren als het op solidariteit aankomt: dankzij een gulle gift van de groep Delhaize kon Iriscare ook 1.400 kilo chocolade-eieren uitdelen voor Pasen in de Brusselse instellingen en de personeelsleden en de begunstigden enige troost bieden in deze moeilijke periode.

In 2020 kon Iriscare rekenen op enorm veel solidariteit om de uitdagingen aan te gaan. Wij bedanken alle medewerkers, diensten, instellingen en partners die bijdroegen aan de collectieve inspanning. Laten we allemaal samen het coronavirus bestrijden!

## Gereorganiseerde diensten om onze instellingen beter te ondersteunen

Een van de belangrijkste projecten van het departement Beleid Zorginstellingen in 2020 was de reorganisatie van zijn verschillende diensten. Hoewel de coronacrisis vorig jaar natuurlijk een enorme impact gehad heeft op het departement, zou de reorganisatie in 2021 afgerond moeten zijn. Verschillende aanpassingen konden in 2020 al in gang gezet worden. Er werden met name meerdere nieuwe medewerkers aangeworven.

Een jaar na zijn officiële start rust Iriscare nog lang niet op zijn lauweren. Deze eerste verjaardag was het ideale moment om zijn werking te evalueren met het oog op voortdurende verbetering. Het doel van Iriscare is al zijn opdrachten vervullen en tegelijk een kwaliteitsvolle dienstverlening blijven bieden aan de Brusselse instellingen. Voor het departement Beleid Zorginstellingen houdt dit een reorganisatie van zijn diensten in door de bevoegdheden duidelijker, logischer en doeltreffender te verdelen.

### Een betere verdeling van de bevoegdheden

De reorganisatie van de verschillende diensten van het departement werd voorbereid in 2020 en er werden verschillende veranderingen op touw gezet. *«We hebben de structuur aangepast in een poging om identieke procedures te groeperen. Voortaan behandelt één dienst alles in verband met erkenningen. Deze dienst was aanvankelijk enkel bevoegd voor instellingen voor ouderen en mensen met een handicap en wordt ook verantwoordelijk voor, bijvoorbeeld, centra voor gezinsplanning en kinderdagverblijven. Uiteindelijk zal de dienst zich bezighouden met alle instellingen die een erkenning nodig hebben,»* zegt Muriel Quinet, directeur-diensthoud van het departement Beleid Zorginstellingen. *«We wilden alles wat met overeenkomsten te maken heeft samenbrengen in één dienst. De dienst die al bevoegd was voor revalidatie-instellingen en geestelijke gezondheidszorg zal nu dus ook voor de multidisciplinaire palliatieve teams werken. De dienst die verantwoordelijk is voor de regionale maatschappijen van onderlinge bijstand en de restbevoegdheden krijgt er op zijn beurt alle meer transversale aangelegenheden bij, zoals begroting, facultatieve subsidies of non-profitakkoorden. Er zal ook een transversaal coördinatieaspect zijn voor de globale opvolging van de opdrachten van het departement.»*

Behalve deze drie teams is er nog een nieuwkomer in het departement: de Medische/paramedische cel. Deze nieuwe dienst is opgericht in september 2020. *«Tijdens het beheer van de COVID-19-crisis merkten we dat er een wezenlijk tekort was aan medische en paramedische deskundigheid om een geloofwaardige gesprekspartner te zijn voor de instellingen of om de meer medische omzendbrieven uit te werken,»* legt Muriel Quinet uit. *«We willen dat de dienst in de toekomst meer kan werken aan de ontwikkeling van de zorgkwaliteit in onze instellingen. Dit zal eerst gebeuren in de rusthuizen waar de behoefte het grootst is en daarna in instellingen voor personen met een handicap, revalidatiecentra, centra voor gezinsplanning en diensten voor thuishulp.»*

## Talrijke aanwervingen

Het departement Beleid Zorginstellingen kreeg er in 2020 ook vele medewerkers bij. Zij zijn niet alleen aangeworven in de context van de gezondheids crisis, maar ook in het kader van de reorganisatie van de diensten en om de teams te versterken. In totaal heeft het departement vijftien nieuwe mensen aangeworven. «Drie van hen kwamen van andere departementen,» verduidelijkt Muriel Quinet. «Deze medewerkers bieden vooral ondersteuning aan de dienst Instellingen voor Personen met een handicap en voor Ouderen, die op zes nieuwe collega's kan rekenen.» Bovendien zijn er in 2021 nog aanwervingen gepland.



In 2020 werd de basis gelegd voor een reorganisatie van het departement. Deze zou in 2021, in overleg met de verschillende teams, afgerond moeten zijn. Met dit eerste project werd ook duidelijk dat het nodig is om identieke processen nog meer te bundelen en transversaler en meer sectoroverschrijdend te werken.

## Een nieuwe medische en paramedische cel bij Iriscare

**Iriscare wil zijn instellingen optimaal ondersteunen en stelt dan ook alles in het werk om zo goed mogelijk te beantwoorden aan de realiteit op het terrein. Zo werd in september 2020 een geheel nieuwe medische en paramedische cel opgericht bij het Departement Beleid Zorginstellingen.**

De nieuwe medische en paramedische cel van Iriscare die op 1 september opstartte is ontstaan uit een noodzaak die bleek bij de gezondheids crisis. *“Tijdens de eerste golf van het coronavirus stelden we vast dat de professionals van de gezondheidszorg behoefte hadden aan verpleegkundigen en artsen als gesprekspartners bij de administratie,”* zegt Philippe Henry de Generet, directeur van die cel. *“Daarom besloten we om medewerkers met een diploma van arts of verpleegkundige samen te brengen in een cel.”* Het is dus de bedoeling om een echte vertrouwensrelatie tot stand te brengen tussen de professionals van de gezondheidszorg en Iriscare, zodat ze gemakkelijker kunnen communiceren en problemen aanpakken in verband met de realiteit op het terrein. *“Het komt erop neer een gemeenschappelijke taal te hebben,”* verduidelijkt Philippe Henry De Generet. Op die manier kan ook meer genuanceerd geantwoord worden naargelang de situatie van elke instelling.

Wat is de concrete rol van die cel? *“In het kader van de gezondheids crisis gaat het er in de eerste plaats om de sector en de professionals van de gezondheidszorg te ondersteunen, met name in de rusthuizen en instellingen voor personen met een beperking. We zorgen ook voor het interim zorgpersoneel dat wordt ingezet om hulp te bieden als leden van het zorgpersoneel ziek zijn of een team onderbemand is,”* antwoordt Philippe Henry de Generet. Van bij zijn oprichting begon de cel met name het personeel van rusthuizen en de rust- en verzorgingstehuizen preventief te testen.

In 2020 bestond de cel uit een directeur, twee artsen en een gewestelijk hoofdverpleegkundige. In 2021 zou het team echter met extra leden moeten worden aangevuld. Het team zal nodig zijn om de nieuwe uitdagingen aan te gaan, met name in verband met de vaccinatie tegen COVID-19, maar ook de overweging van versoepelingen van de maatregelen in de rusthuizen en instellingen voor personen met een beperking. Als de crisis achter ons ligt, moeten er nog grote projecten tot een goed einde worden gebracht. *“We brengen alle professionals van de gezondheidszorg die in een rusthuis werken samen in een netwerk, zodat ze onder elkaar kunnen uitwisselen. Dat geldt zowel voor de coördinerend en raadgevend artsen, de hoofdverpleegkundigen als voor de referentiepersoon dementie en hygiëne ”* preciseert de directeur van de cel. *“We zullen ook een bijdrage leveren aan de herziening van de erkenningsnormen van de rusthuizen. Daarnaast zullen ook we ondersteuning bieden voor het aspect zorgkwaliteit.”*

Iriscare is op de hoogte van de werklust en problemen waarmee zijn instellingen dagelijks geconfronteerd worden. Het is dus van belang om de Brusselse bijstandprofessionals en gezondheidswerkers zo goed mogelijk te ondersteunen.

## Een tussenstructuur om de druk op de ziekenhuizen te verlichten

Door de pandemie gingen in 2020 meerdere projecten van start. Een van die projecten was een tussenstructuur om de overbevolking van de ziekenhuizen tegen te gaan. Onder leiding van Iriscare is die regelmatig aangepast om de ziekenhuisstructuren te kunnen ondersteunen op het hoogtepunt van de crisis.

Iriscare reeg in 2020 de nieuwe opdrachten aaneen die rechtstreeks verband hielden met de gezondheids crisis. Een van de gestarte projecten is de oprichting van een tussenstructuur. Die diende om COVID-19-patiënten op te vangen die geen intensieve zorg meer nodig hadden, maar nog niet naar huis konden en mogelijk nog besmettelijk waren. Het doel was om de ziekenhuizen te ontlasten. *«Na instructies te hebben gekregen van het kabinet van Alain Maron, is Iriscare begin april 2020 begonnen met dit project. We werkten er meerdere weken aan en legden contacten met verschillende partners, van het Rode Kruis voor het beheer en de verzorging tot de plaats die de structuur zou huisvesten (La Petite Île),»* zegt Anne Ottevaere, adjunct-leidend ambtenaar van Iriscare. *“Uiteindelijk werd het project opgeschort omdat de cijfers verbeterden en de intensive zorgafdelingen niet meer overbezet waren, maar enkele weken later werd het opnieuw gelanceerd. Het moest klaar zijn in oktober om in een eventuele tweede golf de ziekenhuizen te kunnen ondersteunen.”*

## Een evolutief project

Dit project voor een tussenstructuur kwam tot stand in een zeer bijzondere context. De situatie was uitzonderlijk en schommelde dagelijks. Dit project moest dan ook evolutief zijn; alles werd in het werk gesteld zodat we de tussenstructuur op elk moment konden inzetten en aanpassen aan de situatie. De eerste grote verandering had gevolgen voor de rol van Iriscare in het project. In de eerste versie kon Iriscare het project alleen financieren via een facultatieve subsidie, zelf de tussenstructuur oprichten was evenwel niet mogelijk. *«Tussen de eerste twee versies van het project werd een bijzonderemachtenbesluit uitgevaardigd zodat Iriscare bevoegd zou zijn om zelf de oprichting van een tussenstructuur te organiseren,»* legt Anne Ottevaere uit. Naar aanleiding van deze nieuwe bevoegdheid kon het project aangepast worden: deze keer huurde Iriscare de infrastructuur (lokalen, kamers, bedden enz.) en zorgde ervoor dat de tussenstructuur materiaal en personeel had. Alles werd bedacht om op tijd voorbereid te zijn, of het nu ging om patiëntenvervoer, de verzekering van het personeel, de infrastructuur of de levering van het nodige materiaal. Toen de cijfers echter stabiliseerden, werd het tussenstructuurproject echter opnieuw opgeschort voor het effectief opgestart was. Door de komst van een derde golf in december 2020 werd een nieuwe versie ontwikkeld, die in 2021 voltooid werd. Om zich aan te passen aan de evolutie van de pandemie veranderde het project van koers, wat een tweede belangrijke evolutie was ten opzichte van de eerste versie. *«Het is de bedoeling om mensen die door COVID-19 in het ziekenhuis opgenomen waren en nog aanzienlijke of gespecialiseerde zorg nodig hebben, door te verwijzen naar twee ziekenhuisstructuren. Als ze later geen intensieve zorg meer nodig hebben, worden ze overgeplaatst naar rusthuizen. Het plan is dus niet langer om met één enkele voorziening te werken, maar om een voortdurend bijgewerkte inventaris te hebben van rust- en verzorgingstehuizen met beschikbare plaatsen die bereid zijn deze COVID-patiënten voor een beperkte periode op te vangen,»* licht Anne Ottevaere toe. *“Het is dus veeleer een netwerk dan een tussenstructuur. De rol van Iriscare is dus de nodige informatie ter beschikking stellen over beschikbare plaatsen in rust- en verzorgingstehuizen.”*

## Succesvolle samenwerkingen

Iriscare zorgde ervoor dat het project zo snel als nodig uitgevoerd kon worden. Daartoe werd het project verschillende keren aangepast aan de evolutie van de crisis. Dit was mogelijk dankzij de hulp van diverse partners. *“Er waren veel succesvolle samenwerkingen tijdens de hele duur van het project, zowel met het kabinet van Alain Maron als met de Diensten van het Verenigd College, die in de laatste versie van het project zorgden voor het ziekenhuisaspect,»* verduidelijkt Anne Ottevaere. *“Verder werkten vele diensten van Iriscare samen, zowel de dienst Instellingen voor Personen met een handicap en voor Ouderen, de Juridische dienst, de dienst Gebouwen, de directie Budget, Financiering en Monitoring als de verschillende artsen van Iriscare.”*

Na een jaar van geslaagde inspanningen en samenwerkingen, is het nog niet nodig geweest de tussenstructuur in te schakelen. *“Iriscare stond dankzij dit project altijd klaar om direct te kunnen reageren als dat nodig was,»* besluit Anne Ottevaere. *“De cijfers zijn gelukkig verbeterd waardoor het project niet voortgezet moest worden. Uiteindelijk is het dus een goede zaak dat we het project nog niet hebben moeten gebruiken.”*



# Bijlagen

# IRISCARE - BUDGET



## Overzicht 2020<sup>1</sup>

| <b>Inkomsten</b>                       | <b>1.407.224.210,02 EUR</b> |
|----------------------------------------|-----------------------------|
| Dotatie kinderbijslag                  | 875.862.000,00 EUR          |
| Dotatie gezondheid                     | 336.951.393,00 EUR          |
| Dotatie bijstand aan personen          | 70.806.000,00 EUR           |
| Dotatie non-profit                     | 5.104.000,00 EUR            |
| Dotatie werking                        | 35.654.000,00 EUR           |
| Dotatie investeringen                  | 1.070.000,00 EUR            |
| Dotaties COVID                         | 61.483.000 EUR              |
| Terug te vorderen kinderbijslag        | 16.655.306,62 EUR           |
| Terug te vorderen subsidies            | 2.429.703,24 EUR            |
| Terugbetaling Maribel-fonds            | 343.292,02 EUR              |
| Regularisaties Brusselse ziekenfondsen | 144.750,46 EUR              |
| Werkingsinkomsten (huur, enz.)         | 720.764,68 EUR              |

| <b>Uitgaven</b>                                | <b>1.384.856.401,52 EUR</b> |
|------------------------------------------------|-----------------------------|
| Uitbetaling gezinsbijslag                      | 889.313.999,47 EUR          |
| Niet terugvorderbare gezinsbijslag             | 33.109,34 EUR               |
| Facultatieve subsidies gezinsbeleid            | 65.013,29 EUR               |
| Organieke subsidies gezinsbeleid               | 260.030,37 EUR              |
| Bijdragen tweede pensioenpijler                | 322.687,72 EUR              |
| Facultatieve subsidies <sup>3</sup> gezondheid | 26.619.160,36 EUR           |
| Facultatieve subsidies bijstand aan personen   | 2.599.912,41 EUR            |
| Organieke subsidies bijstand aan personen      | 31.386.425,62 EUR           |
| Studiekosten                                   | 211.672,53 EUR              |
| Steun aan rusthuizen                           | 67.045,00 EUR               |
| Tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB)  | 29.578.000 EUR              |
| Facultatieve subsidies non-profitakkoord       | 18.016.957,48 EUR           |

<sup>1</sup> Het betreft hier de voorlopige nettobedragen van de vereffeningen.

<sup>2</sup> De facultatieve subsidies worden elk jaar vastgesteld door de beheersorganen van Iriscare, terwijl de organieke subsidies gebaseerd zijn op de wetgeving of op overeenkomsten.

|                                                                                                  |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Hoofdzakelijk via de Brusselse ziekenfondsen gefinancierde uitgaven <sup>3</sup> :               |                          |
| - Rusthuizen                                                                                     | 263.738.660,21 EUR       |
| - Geestelijke gezondheid (psychiatrische verzorgingstehuizen en initiatieven voor beschut wonen) | 17.111.183,11 EUR        |
| - Revalidatieovereenkomsten                                                                      | 28.406.149,55 EUR        |
| - Multidisciplinaire teams voor palliatieve verzorging                                           | 1.820.527,51 EUR         |
| - Rookstopbegeleiding                                                                            | 39.800,00 EUR            |
| - Mobiliteitshulpmiddelen                                                                        | 4.049.696,91 EUR         |
| - Internationale overeenkomsten en regularisaties                                                | 1.613.249,21 EUR         |
| Administratiekosten uitbetalingsinstellingen:                                                    |                          |
| - Kinderbijslagfondsen                                                                           | 12.745.755,67 EUR        |
| - Gewestelijke ziekenfondsen (R-MOB's en HZIV)                                                   | 9.322.933,96 EUR         |
| Werkingskosten FOD Sociale Zekerheid - THAB                                                      | 264.865,23 EUR           |
| Administratiekosten Orint (Interregionaal orgaan voor kinderbijslag)                             | 26.723,98 EUR            |
| Medische expertises (FOD Sociale Zekerheid)                                                      | 422.061,62 EUR           |
| Personeels- en werkingskosten                                                                    | 46.134.029,35 EUR        |
| Investeringskosten                                                                               | 686.751,62 EUR           |
| <b>SALDO (inkomsten - uitgaven)</b>                                                              | <b>22.367.808,50 EUR</b> |

<sup>3</sup> Dit betreft de bevoegdheden die van het RIZIV zijn overgenomen.