

Collectief Overleg Oranje vzw

maandag 26 februari 2018

Locatie

Focus Molenwijk (Gebr. Marreytstr. 3, St. Pieters)

Aanwezig

Noël Vermeersch (voorzitter), Johan Feys, Ronny D'hont, Martine Messiaen (klachtencommissie), Bernice Devooght, Christ Dobbelaere, Liesbeth Claeys

Verontschuldigd

Eric Raes (secretaris), Wilfried Neyens, Petra Schutyser, Gabrielle Dedeurwaerdere

Agenda

1. Goedkeuren van het verslag gebruikersraad van december 17'
2. Thema Communicatie
 - Wat wil het CO communiceren?
 - Naar wie wil het CO communiceren?
 - Welke communicatievormen zijn meest efficiënt hiervoor?
 - Wat is het belang van deze communicatie?
 - Hoe laagdrempelig & bereikbaar is het CO?
 - Concrete afspraken
3. Woon- en leefkosten: finaliteit
4. Evaluatie en ervaring van de nieuwjaarsreceptie 2018
5. Nieuws & nieuwtjes in Oranje
6. Varia & opvolging van vorige agendapunten

Verslag

1. Goedkeuring vorig verslag

Het verslag van de vorige gebruikersraad wordt algemeen goedgekeurd.

Bijkomende opmerking:

De lijst van contactgegevens van de leden van de gebruikersraad én van de relevantie medewerkers/diensten van Oranje is aan een update toe.

Bijlage

Contactgegevens van leden en relevante medewerkers van Oranje, zie bijlage.

2. Thema communicatie

We starten met even stil te staan bij de rol van de gebruikersraad. Hebben we nog steeds het juiste doel voor ogen, staan de violen nog steeds gelijkgesteld ... Via een korte post-it-methode schrijft iedereen op wat hij of zij als belangrijke rol ziet van de gebruikersraad. Hierover houden we een groepsgesprek en komen we, in niet chronologische volgorde, tot volgende besluiten:

- De gebruikersraad moet voldoende signalen van de gebruikers kunnen opvangen. Wat vinden gebruikers goed, wat vinden ze niet goed, wat is onduidelijk, ... We moeten de contactmogelijkheden tussen gebruikers en leden van de gebruikersraad maximaal bevorderen.
 - To do*
 - *Link op de website meer in de front plaatsen, nieuwe foto (2018), (Iemand van de leden kan de praktische mogelijkheden met Liesbeth bekijken).*
 - *Waar mogelijk meer vermelding in de nieuwsbrief van Oranje.*
 - *Werk maken van een nieuwe adressenlijst/mailinglijst van 'vertegenwoordigers van gebruikers', zodat het verslag van de gebruikersraad opnieuw ruim kan verspreid worden. Deze verspreiding kan zowel per mail als per post gebeuren. (Liesbeth volgt dit op).*
 - *Bij evenementen, acties, aankondigingen, ... ook de gebruikersraad uitnodigen. Op die manier hebben de leden kans om met gebruikers in gesprek te gaan en worden ze meer 'vertrouwd gezicht'. Zo wordt de drempel voor gebruikers verlaagd. Christ be vraagt de coördinatoren hiertoe alvast op de plenumvergadering van 15 maart 2018. De leden van de gebruikersraad mogen zichzelf ook op alle activiteiten die ter hunner oren komen uitnodigen!*
- Deze signalen moeten geïnterpreteerd worden.
 - Indien het een alleenstaand signaal betreft, moet er aangestuurd worden tot overleg tussen de specifieke gebruiker en specifieke medewerker van Oranje.

Opmerking:

Het is voor de leden belangrijk om te weten wie ze kunnen contacteren binnen de verschillende diensten. In eerste instantie is het best om contact op te nemen met de betrokken medewerker, eventueel kan men ook de verantwoordelijke van de regio contacteren. De betreffende namen en mailadressen zijn toegevoegd op de lijst 'Contactpersonen'. Bij onduidelijkheid mag men altijd bellen met het telefonisch onthaal via het algemeen nummer. Er is een proces lopende om deze onthaalfunctie zo vlot mogelijk te laten aansluiten op de noden van de gebruikers.

(Telefooncentrale met keuzemenu overwegen?)

Bijlage:

Organigram van Oranje

- Indien een signaal vanuit meerdere gebruikers komt, is het belangrijk om dit te agenderen op de gebruikersraad.
- Tijdens de gebruikersraad belichten we het standpunt van de gebruikers, het standpunt van de organisatie en proberen we vanuit wederzijds begrip tot een consensus te komen in het belang van alle betrokkenen.

Opmerking:

In deze optiek is het belangrijk dat ook de leden van de gebruikersraad voldoende op de hoogte zijn van de nieuwste tendensen en evoluties. Zo geven de leden op vandaag aan nog té weinig kennis te hebben van PVF om gebruikers voldoende hierin te woord te kunnen staan. (extra vorming of leden van de gebruikersraad ook laten deelnemen aan vormingsmomenten binnen Oranje?)

3. Woon- en leefkosten: finaliteit

De woon- en leefkosten, zoals voorgesteld, worden goedgekeurd, vanuit dien verstande dat verdere verfijning en opsplitsing aan de orde is.

Volgende bemerkingen :

- O'mer : de leden vermoeden dat de prijs (45 euro) wel zou kunnen gerechtvaardigd zijn, maar dat voor de gebruiker té weinig naar voor komt wat ze voor die meerprijs (in vergelijking tot Fort Lapin) krijgen.
- Fazantenlaan : Schoonmaak wordt 80 euro per maand aangerekend terwijl er in vroeger mailverkeer van een lagere prijs (13 euro per week) zou gesproken zijn.
- Fazantenlaan : Verplaatsingen wordt 50 euro aangerekend, wat té hoog lijkt in vergelijking tot reële kost.
- Prijslijst algemeen : 'Sport zwemmen (zonder deelname)'. Deze bewoording kan bij gebruikers nogal raar overkomen?
- Vervoer dagcentrum : op vandaag betaalt men een vaste prijs, los van de vervoersafstand. Kan het een idee zijn om in de toekomst met concentrische zones te werken? (hoe dichter, hoe goedkoper)

Bij de opmaak van de woon- en leefkosten werd uitgegaan van de totaalprijs die vroeger werd betaald (omdat deze break-even was) en werd dit bedrag over de verschillende posten verdeeld. Vermoedelijk moet er tussen de verschillende posten nog wat verschoven worden, moeten nog posten toegevoegd worden, enz ...

In Oranje wordt verder gewerkt aan de verfijning. Een voorstel tot update zal sowieso eerst opnieuw aan de gebruikersraad worden voorgelegd.

4. Evaluatie en ervaring van de nieuwjaarsreceptie 2018

- Een aantal zaken was niet goed gecommuniceerd/georganiseerd. Het ophalen van de sleutel, wat waar te vinden was, ... Oranje had te weinig info doorgegeven, de voorbereiding zat bij Oranje, de uitvoering bij de leden van de gebruikersraad. Kortom, teveel een wij-zij verhaal in plaats van een wij-verhaal (Oranje en gebruikersraad samen).
- De leden van de gebruikersraad nemen heel veel werk op zich, waardoor ze bijna niet in gesprek kunnen gaan met de effectieve gebruikers. Dit is een gemis en moeten we bij herhaling vermijden. Een duidelijk en evenwichtig draaiboek, met voldoende helpende handen (ook vanuit Oranje, eventueel ook door gebruikers?) is aan de orde.
Mogelijks kunnen/moeten we ook het concept herevalueren? Moet er zoveel eten/drinken zijn, of kan het ook soberder (waardoor ook minder werk en meer tijd voor contact)? Moeten we in plaats van 1 grote receptie misschien 2 kleinere recepties (vb Brugge en Zedelgem) overwegen om zo meer mensen te bereiken?
- De traiteur had de voeding niet zo netjes gestockeerd. Bakken op de vloer, geen speciale koele ruimte, ...

To do:

In de gebruikersraad van 11 juni 2018 zullen we kort brainstormen over het concept en kunnen we 1 of meerdere trekkers aanstellen.

5. Nieuws & nieuwtjes in Oranje

6. Varia & opvolging van vorige agendapunten

Eerstvolgende vergadering :

Datum maandag 16 april 2018

Uur 19.00 uur

Locatie Hotel O'mer (Consciencestraat 45, 8370 Blankenberge)

Data vergaderingen gebruikersraad :

Maandag 12 februari 2018

Maandag 16 april 2018

Maandag 11 juni 2018

Maandag 3 september 2018

maandag 22 oktober 2018

maandag 10 december 2018

Contactpersonen :



Voorzitter

Noël Vermeersch

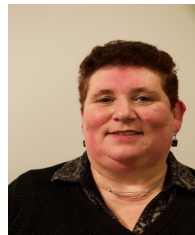
noel.vermeersch@telenet.be



Secretaris

Eric Raes

ericraes@telenet.be



Geschillencommissie

Martine Messiaen

messiaenmartine@hotmail.com