

## VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 07/02/2022

<b>Datum</b>	7 februari 2022
<b>Locatie</b>	Digitaal
<b>Aanwezigen</b>	Noël Vermeersch, Eric Raes, Joke Cattoor, Marijke De Weweire, Martine Messiaen, Rony D'Hont, Johan Feys en Christ Dobbelaere
<b>Verontschuldigd</b>	-

### Verslag :

- **Goedkeuren van het verslag van 6 december 2021**  
*Geen opmerkingen bij het vorige verslag.*
- **Stijging energieprijzen**  
*Niemand lijkt momenteel te ontkomen aan de stijgende energieprijzen. Vanuit de verwachting van een hogere afrekening in 2022 zullen we de voorschotten maandelijks met 15 euro verhogen, dit met ingang vanaf maart '22. We zullen dit communiceren via de factuur die begin februari verstuurd wordt. We zijn vanuit Oranje actief op zoek naar het meest voordelige energiepakket, maar gezien de huidige omstandigheden is dit verre van evident.*
- **Indexering 2022**  
*Naar aanleiding van de jaarlijkse indexering zal de woonkost met ongeveer 6% verhogen. Dit is niet min. We houden extra vinger aan de pols bij cliënten die hierdoor mogelijks met betalingsproblemen te maken krijgen. Parallel stellen we echter vast dat ook de Inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT) dit jaar zal stijgen. Enerzijds komt er dit jaar via een structurele gespreide verhoging 2.6% bij (structurele verhoging van 10% gespreid over 21-24). Anderzijds komt er ook een indexering van 2%.*
- **Vervoersopdrachten cliënten binnen wonen**  
*Heel wat cliënten kunnen niet zelf instaan voor hun individuele verplaatsingen (vervoer). Waar mogelijk ondersteunen we cliënten in het gebruik van openbaar vervoer, maar dit is zeker niet voor alle cliënten haalbaar. Gebruikers merken op dat, waar vroeger deze vervoersopdrachten vaak in het woonpakket waren inbegrepen, deze op heden meer en meer in vraag worden gesteld (kan het netwerk iets doen, is het wel haalbaar om die activiteit te doen, ...). Op vlak van kwaliteit van leven evolueert dit richting een groter wordende beperking. Voor een vergunde zorgaanbieder is het organiseren van vervoer niet evident. Toch willen we een trachten om een bijdrage te leveren aan een mogelijke oplossing, en dit door het proberen samenstellen van een 'Equipe vervoersvrijwilligers' die, op vrij zelfstandige basis, laagdrempelig kan ingaan op vervoersvragen van onze cliënten. Deze vrijwilligers zullen moeten aangetrokken en gecoacht worden. We zien dit als een 'proefproject' waarin we vanuit Oranje zullen investeren.*

## VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 07/02/2022

Aandachtspunten:

- Aandacht voor appreciatiebeleid voor deze vrijwilligers zal belangrijk zijn
- Aandacht voor spreiding van vrijwilligers over de verschillende regio's om zo de kosten voor de cliënt te beperken.

- **Vraag naar meer intensieve samenwerking met lokale sociale dienstverlening (financieel) voor kwetsbare netwerken.**

*Nu de financiële situatie voor heel wat gebruikers op scherp komt te staan, is het meer dan ooit aan de orde om kwetsbare netwerken bij te staan. Dit gaat over netwerken die beperkt zijn in middelen, moeite hebben om de juiste ondersteuning te vinden, moeilijk de stap naar de juiste ondersteuning kunnen zetten, ...*

*Oranje kan niet instaan voor het volledige spectrum van sociale dienstverlening, maar misschien is het wel mogelijk om, althans voor een aantal gezinnen, actiever samen te werken met lokale diensten maatschappelijk werk? Oranje als go-between, vanuit de bestaande vertrouwensband? Oranje als ondernemer, die de samenwerking met deze diensten op lokaal niveau, activeert?*

*Tip:*

*Magenta ontwikkelde 'de roze fiche'. Deze fiche verzamelt alle voordelen, premies, ... waar een gezin in een bepaalde regio recht op heeft. Deze fiche wordt ook up-to-date gehouden. Eventuele contactpersoon = Noor Segers.*

*Tip:*

*Indien Oranje weet zou hebben van een bepaalde korting/premie zou het zeker een meerwaarde zijn mocht dit onderaan de factuur kunnen vermeld worden. Een 'ter info'. Ook via website, maar nog meer via Sociale Media zouden deze zaken zeker opgepikt worden!*

- **Speelpleinwerking 2022 in Assenede gegarandeerd?**

*In Assenede gonst het gerucht dat er voor de speelpleinwerking zomer '22 mogelijks onvoldoende moni's zullen gevonden worden, meerbepaald dat de haalbaarheid van de speelpleinwerking niet verzekerd is. Dit maakt ouders natuurlijk ongerust, vooral omdat deze info zou voortkomen vanuit (oud)moni's.*

*Teneinde gezinnen hierin gerust te stellen is het belangrijk om de communicatie via de website nog specifiek te maken. Op de [huidige pagina](#) staan bijvoorbeeld geen jaartallen vermeld. Gaat het over '22 of is dit nog de info van '21? Dit zou volgens ouders duidelijker mogen, zodat ze gegarandeerd over up-to-date info beschikken.*

- **KJW : Nood aan bijkomende afstemming?**

*Een aantal ouders merken op dat ze vanuit KJW goed geïnformeerd worden via mail. Er is echter een vraag om af en toe ook live contact te hebben met de verantwoordelijke, teneinde bepaalde zaken verder te kunnen doorspreken of duiden. Voor de ouders zou het makkelijkst zijn mocht dit kunnen op het moment van brengen of afhalen.*

- **Communicatie !**

*Netwerken maken steeds vaker de opmerking dat er bij heel veel diensten van Oranje erg traag of zelfs niet op mails wordt geantwoord. Netwerken durven dit zelf niet*

## VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 07/02/2022

*altijd naar de diensten toe te melden, maar het wekt blijkbaar bij heel wat mensen wrevel op.*

*Aansluitend hierop wordt ook opgemerkt dat ook de interne communicatie binnen diensten niet altijd toereikend is. Zaken die in cliëntfiches en -dossiers staan zouden moeten door alle leden van de dienst gekend, gevolgd en toegepast worden. Zeker als het gaat over verzorging, medische ondersteuning, .... Dit blijkt niet altijd het geval.*

*Vanuit de Gebruikersraad is er een groot respect voor alle medewerkers die dag in dag uit de benen vanonder hun lijf lopen om alles geregeld te krijgen. Maar net vanuit het samen werken aan een beter Oranje ziet de Gebruikersraad het als haar rol om de vaststelling inzake communicatie via deze weg over te brengen.*

*Het steeds krappere worden van personele middelen zorgt vermoedelijk dat op een gegeven moment ook de kwaliteit van dienstverlening onder druk komt te staan. Laat ons samen waakzaam zijn.*

### - **Nieuws & nieuwtjes in Oranje:**

#### - **Update Corona**

*De dienstverlening wordt nog steeds gegarandeerd, dankzij enorme inspanning binnen de diensten en de grote flexibiliteit en solidariteit van onze medewerkers. Telewerk wordt nog steeds sterk geadviseerd en in contact met cliënten worden FFP2 maskers gebruikt.*

*Met specifieke vragen (voorbeeld: moeten de kindjes bij KJW ook een mondmasker dragen en zo ja, vanaf welke leeftijd? Moeten cliënten in de dagbesteding ook een FFP2 masker dragen?) kan men ten allen tijde bij de diensten zelf terecht.*

#### - **Website O'zon**

*Na de website van O'mer hebben we ook de website van O'zon in een nieuwe jas gestoken. Verwacht wordt dat medio april de testversie zal klaar zijn. Ook de leden van de gebruikersraad worden dan gevraagd om kritisch mee te testen.*

#### - **Oproep vanuit Hotel O'mer**

*Vanuit Hotel O'mer wordt vastgesteld dat er een nood is onder familie- en vriendengroepen om samen op reis te kunnen gaan, maar dat blijkt niet altijd even evident. Er zijn drempels om samen met een kind, broer of zus, vriend, ... een reis te maken. Hotel O'mer zou hierom graag een nieuw concept uitwerken en vraagt hierbij input via deze bevraging. Graag ruim verspreiden, hoe meer input, hoe beter we in staat zijn om op maat te werken.*

[Link naar de enquête](#)

#### - **Herconceptualisering dagbesteding - Vervolg**

*In september '21 brachten we reeds onze visie en plannen in kader van een grondige update van onze dagbesteding. Deze oefening heeft zich verder gezet en zorgt er voor dat er vanaf maart een beperkt aantal wijzigingen zal*

## VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 07/02/2022

plaatsvinden. Vooral op vlak van naamgeving, ook hier en daar kleine wijzigingen qua kost.

De wijzigingen komen er in kader van deze principes die we nastreven

- Een verscheidenheid in aanbod van activiteiten, met een evenwicht tussen betalende en niet-betalende activiteiten.
  - Bij betalende activiteiten streven we naar een duidelijke meerwaarde, waardoor er ook kosten gemaakt worden (vb. aankoop materiaal, toegangsprijzen zwembad, huur van een zaal, ...)
  - Er moet altijd keuzemogelijkheid zijn tussen betalende en niet-betalende activiteiten per dagdeel.
  - Activiteiten met koken blijven gratis.
  - Activiteiten waar een maaltijd wordt bereid worden aangerekend via een warme maaltijd.
  - Alle activiteiten waarbij we werk verzetten voor of in de buurt zijn gratis.
- **Updates in de lijst sta (nd)va(n)za(ken) (zie bijlage)**
    - Opvolging van aangehaalde punten
    - De vraag/voorstel om intensiever samen te werken met lokale sociale dienstverlening werd toegevoegd aan de Stavaza als 'verder op te nemen'.
  - **Varia**
    - **Ronny heeft een aantal vragen inzake vervoer. Hij maakt de vragen aan ons over waaruit kan blijken of het interessant kan zijn om Joachim K. uit te nodigen op een volgende bijeenkomst.**

### Volgende vergadering :

**Datum** : maandag 25 april 2022

**Uur** : 19.00u indien digitaal, 19u30 indien lokaal

**Locatie** : nog nader te bepalen

### Contactpersonen :



Voorzitter  
Noël Vermeersch  
noel.vermeersch@telenet.be



Secretaris  
Eric Raes  
ericraes@telenet.be



Geschillencommissie  
Martine Messiaen  
messiaenmartine@hotmail.com