



Gebruikersraad

Verslag Gebruikersraad 27 maart 2023

Datum	27 maart 2023
Locatie	Sijsele
Aanwezigen	Noël Vermeersch, Eric Raes, Johan Feys, Rony D'Hont, Joke Cattoor en Christ Dobbelaere
Gasten	Karen Roels (Ortho) en Joke Vogels (stage VTP)
Verontschuldigd	Martine Messiaen, Marijke De Weweire
Lopende zaken	Zie bijlage aan dit verslag.

Dit betreft items die vanuit de Gebruikersraad werden aangekaart, maar die wat meer tijd vergen om aan te pakken. Door ze hier te vermelden blijven we ze duiden als aan te pakken aandachtspunt.

VERSLAG

★ Vorig verslag

Geen opmerkingen betreffende het vorige verslag.

★ Voorstelling en duiding 'Schaal Emotionele Ontwikkeling' (SEO) door Karen Roels

Karen duidt in kort de basisprincipes van SEO, wat de meerwaarde van SEO kan zijn in het bieden van ondersteuning en hoe we dit binnen Oranje implementeren in onze dagelijkse werking.

★ Update lokale raden

De proeftuinen in Binnenstad en Zedelgem zijn gestart. We laten het aan de diensten om de vorm en tempo hierin te bepalen. Vanuit de Gebruikersraad staan we ter beschikking waar nodig en houden we de vinger aan de pols.

★ Prijswijzigingen

Tijdens een volgende Gebruikersraad (maandag 5 juni) zal Rita Vermeersch naar jaarlijkse gewoonte een inzage geven in de prijswijzigingen van afgelopen jaar en de hierbij gehanteerde redeneringen. Het is een bezorgdheid vanuit de Gebruikersraad hoe prijswijzigingen nog duidelijker kunnen gecommuniceerd worden op maat van elke individuele gebruiker zodat hij/zij nog een duidelijker beeld krijgt op de impact van prijsevoluties op zijn/haar specifieke situatie.

★ **Werkgroep vervoer vanuit FOVIG**

Noël nam deel aan de digitale overlegmomenten in kader van deze werkgroep. Vaststelling daar is dat men voor een heel uitdagende opdracht staat. Om de opgemaakte nota op het juiste beleidsniveau te krijgen zijn een heleboel (fysieke) handtekeningen nodig. Er is veel twijfel of dit zal gehaald worden. Men is strijdvaardig, maar het vooruitzicht is niet erg hoopvol.

Dient vermeldt dat we ook binnen Oranje blijven werken en zoeken naar oplossingen op maat betreffende het vervoer en de verplaatsing van onze gebruikers.

★ **Promo filmpje gebruikersraad**

Vorige week hadden Eric, Christ en Lies (dienst communicatie Oranje) een eerste verkennend gesprek aangaande het ontwikkelen van een promofilmje voor de Gebruikersraad. Doel zou tweeledig zijn: enerzijds informeren van gebruikers omtrent het bestaan en de werking van de Gebruikersraad, anderzijds een duidelijk beeld weergeven van de rol die je als lid binnen de Gebruikersraad kan spelen, in kader van toekomstige werving.

Timing : najaar 2023.

★ **Reizen Oranje**

Vanuit de Gebruikersraad rijst de vraag op welke manier beslist wordt of een deelnemer al of niet in aanmerking komt voor een bepaalde reis. De indruk leeft dat dergelijke beslissing (vb. 'een reis is té actief voor deze cliënt') niet altijd voldoende onderbouwd gebeurt én dat de communicatie hieromtrent ook vaak ontbreekt. Een oproep tot meer open dialoog dus.

Kan er ook inzage verschaft worden in hoe 'reisplaatsen' verdeeld worden tussen deelnemers van Oranje, deelnemers van De Stroom en externen?

Tot slot valt het ook op dat communicatie betreffende reizen niet langer het logo van Oranje, dan wel van De Stroom draagt. Dit kan voor gebruikers (van Oranje) verwarrend overkomen.

★ **Speelpleinwerking**

Deze week kan men zich inschrijven voor de speelpleinwerking van komende zomer. Hierbij is het echter niet duidelijk welk 'annulatiebeleid' momenteel zal gehanteerd worden.

Bovendien wordt er overgestapt van 'Actiebonnen' naar een 'Uit-pas'. Voor heel wat ouders is het onduidelijk wat dit voor hen specifiek betekent. Het zou ondersteunend zijn mocht er vanuit het vrijetijdspunt hieromtrent iets meer uitleg worden gegeven.

★ Varia

- De kilometervergoeding voor de medewerkers wordt vanuit overheidswege voortaan per kwartaal geïndexeerd. Omdat we deze vergoeding linken aan de kilometervergoeding voor onze gebruikers, zullen we ook deze laatste per kwartaal indexeren. Op de factuur van januari werd hieromtrent info verschaft.
- De website van Oranje, O'zon en Vrijetijds punt krijgt dit jaar nog een update. De huidige websites werden ondertussen inhoudelijk terug op punt gezet.
- Vanuit het VAPH wordt gevraagd om jaarlijks een beleidsplan op te stellen waarin via vooraf bepaalde acties toegewerkt wordt naar concrete doelen. We bereiden momenteel een evaluatie van ons eerste beleidsplan voor en zullen dit in komende weken ook delen met de Gebruikersraad voor aanvullend advies. Dit verwerken we dan in de update van ons beleidsplan voor dit jaar.
- Woondienst 'd Oude Steenweg organiseerde afgelopen zaterdag een lentedrink voor bewoners, netwerken en burens van de dienst. Ook vanuit de Gebruikersraad was er vertegenwoordiging aanwezig.

Vraag vanuit de Gebruikersraad : wordt er in Oranje gewerkt met een overzicht van alle geplande activiteiten over de organisatie heen? Worden activiteiten (vooral de grotere dan) bewust op elkaar afgestemd over de diensten heen?

- Vraag vanuit de Gebruikersraad : Aan 20.000 bewoners van woonzorgcentra werd een hoger zorgbudget toegekend. In hoeverre is dit nieuws ook relevant voor gebruikers van Oranje?

★ Wist je dat

- European Disability Card (EDC)
Ook in Kinopolis kun je met deze (gratis aan te vragen) kaart genieten van een lager tarief op bioscooptickets. Bovendien kun je ook gebruikmaken van geschikte zalen voor rolstoelgebruikers.
Meer info op www.eudisabilitycard.be
- Betaling tegemoetkomingen:
De integratie- en inkomensvervangende tegemoetkomingen worden maandelijks uitbetaald via overschrijvingen of via postassiganties. Goed om te
-

weten dat deze betalingen in 2023 op volgende dagen zullen uitbetaald worden:

Uiterlijke betaaldatum: via een bankoverschrijving	Uiterlijke betaaldatum: aangeboden door Bpost via postassignatie
<ul style="list-style-type: none"> ● 24 januari ● 21 februari ● 21 maart ● 25 april ● 23 mei ● 20 juni ● 25 juli ● 22 augustus ● 19 september ● 24 oktober ● 21 november ● 19 december 	<ul style="list-style-type: none"> ● 26 januari ● 23 februari ● 23 maart ● 27 april ● 25 mei ● 22 juni ● 27 juli ● 24 augustus ● 21 september ● 26 oktober ● 23 november ● 21 december

BRON : <https://handicap.belgium.be/nl/onze-dienstverlening/betaling-tegemoetkoming.htm>

★ *Volgende bijeenkomst*

Datum : Maandag 5 juni 2023

Uur : 19.00u indien digitaal, 19u30 indien fysiek

Locatie : Nog nader te bepalen

★ *Contactpersonen*



Eric Raes
Voorzitter Gebruikersraad



Martine Messiaen
Klachtencommissie



Noël Vermeersch
Erevoorzitter

BIJLAGE : LOPENDE ZAKEN

In deze bijlage bundelen we die zaken die in de Gebruikersraad aan bod zijn gekomen, maar die nog geen concrete oplossing kennen en/of nog op heden steeds aan de orde zijn. Op deze manier verliezen we deze zaken niet uit het oog en noteren we ook gaandeweg welke acties we ondernemen ...

2021

- **Website Oranje**

Hoe kan deze nog meer toegankelijk gemaakt worden en mensen de kans geven om snel naar de juiste persoon gedirigeerd te worden met zijn/haar vraag?

- **Bereikbaarheid van de diensten.**

Er is meer nood aan een centraal aanspreekpunt waar netwerken hun vraag kunnen neerleggen. Op vandaag zit dit veel te verspreid, onduidelijk en efficiënt. Wekt de indruk dat Oranje niet klantvriendelijk is.

2022

- **Communicatie**

- Tussen diensten en cliënt/netwerk

Het is een gegeven dat er voor elke dienst voorbeelden te vinden zijn waar er niet gereageerd wordt op communicatie vanuit het netwerk t.a.v. de dienst betreffende cliënt gerelateerde materie. Alle begrip dat men niet onmiddellijk kan reageren en/of onmiddellijk een antwoord klaar heeft, maar een minimale kennisgeving dat het bericht ontvangen is en zal opgevolgd worden is belangrijk. Dit dan ook effectief doen des te meer.

- Tussen medewerkers binnen de dienst

Het is een vaststelling dat verschillende medewerkers binnen eenzelfde dienst niet altijd op 1 lijn zitten betreffende bepaalde communicatie. Dit kan naar netwerken toe erg verwarrend werken. Bovendien wordt ook vastgesteld dat communicatie ten aanzien van de dienst (zie bovenstaande) niet bij alle (noodzakelijke) medewerkers terechtkomt.

Vanuit de gebruikersraad is er begrip voor de hoeveelheid werk die medewerkers op zich nemen. Hieraan geen twijfel. Het zal echter nodig zijn om systemen te vinden om aan een degelijke en professionele communicatie tegemoet te komen, wil men het vertrouwen van cliënt/netwerk behouden.

Acties :

- Christ communiceert dit punt op het regio-overleg 7 oktober 21 ten aanzien van alle diensten. Dit wordt erkend. Diensten nemen zich voor om dit item intern te agenderen en op dienstniveau hiermee aan de slag te gaan.
- Christ herneemt dit binnen verslaggeving van de Gebruikersraad, die eveneens met coördinatoren en directie wordt gedeeld.
- September 2023 pogen we een intervisiemoment te organiseren met medewerkers uit verschillende diensten om uitwisseling te faciliteren.