



Gebruikersraad

Verslag Gebruikersraad 4 juli 2022

Datum	25 april 2022
Locatie	Digitaal
Aanwezigen	Noël Vermeersch, Eric Raes, Joke Cattoor, Marijke De Weweire, Martine Messiaen, Rony D'Hont, Johan Feys en Christ Dobbelaere
Verontschuldigd	-
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

★ Digitaal

Door een plotse toename aan Covid-besmettingen in onze diensten beslisten we om deze bijeenkomst digitaal te organiseren. Door vele kleine inspanningen als deze hopen we de huidige besmettingen snel in te dijken. Dank aan alle leden om zich hier flexibel in op te stellen!

★ Voorstelling jaarrekeningen door Rita Vermeersch

We kunnen concluderen dat Oranje een gezonde organisatie is met potentieel om ook in de toekomst nieuwe uitdagingen aan te gaan.

Aanvullingen op de voorstelling:

- We maken hier een jaarlijks item van, telkens eind juni/begin juli.
- De gegevens in de voorstelling zijn algemeen/samenvattend voor de ganse organisatie. In kader van specifieke projecten kunnen we altijd meer details in kaart brengen. Zo is er een lopende oefening omtrent 'vervoer' waar we dit al voor kunnen toepassen.
- Woon- en leefkosten : we voerden vorig jaar een grondige eenmalige evaluatie/bijsturing door. We gaven toen aan dat het niet onze bedoeling was om jaarlijks te gaan bijsturen, wat ook waarlijk onze betrachting is. Echter dwingt de huidige inflatie ons om binnenkort toch prijzen aan te passen.
 - Omtrent energie hebben we nog niet alle afrekeningen binnen. We verhoogden reeds de voorschotten en hopen zo al een deel van de meerprijs te kunnen opvangen.

- Omtrent maaltijden/keuken maken we werk van een grondige evaluatie, in samenspraak met de Gebruikersraad, alvorens wijzigingen door te voeren. We streven er hierbij naar om de zorg zo betaalbaar mogelijk te houden voor al onze gebruikers.

★ Goedkeuren van het verslag van 7 april 2022

Geen opmerkingen bij het vorige verslag.

★ Feest voor gebruikers

Het is een jarenlange traditie van de Gebruikersraad om jaarlijks de gebruikers binnen wonen en dagbesteding uit te nodigen voor een gezellig samenzijn met een hapje en een drankje. Dit vanuit drie doelstellingen:

- *Gebruikers laten kennismaken met de werking van de Gebruikersraad*
- *Informereren van Gebruikers aangaande lopende processen en tendensen*
- *Input sprokkelen via 1 op 1 gesprek omtrent hoe gebruikers de huidige dienstverlening ervaren. Wat loopt goed, wat kan beter en hoe, ...*

Omwille van Covid hebben we deze momenten niet meer kunnen organiseren en op vandaag willen we dit concept ook kritisch in vraag stellen, vooral omdat we vaststellen dat Oranje enorm gegroeid is en ook nog steeds verder groeit! Het is dan ook niet meer evident om het traditionele feest voor zo'n groep mensen in stand te houden:

- **Locatie** : we hebben binnen Oranje geen geschikte locatie om dergelijke grote groep onder te brengen.
- **Organisatie** : we merken dat we ook hier op onze grens zitten om een activiteit te organiseren die voor dergelijke grote groep aangenaam verloopt.
- **Doelstellingen** : we merken dat we door het groeien van de groep deelnemers het individueel contact, wat we net zo belangrijk vinden, verliezen.
- **Budget** : in huidige tijden van inflatie, waarbij steeds meer gebruikers in financiële nood komen te zitten, lijkt het ons niet meer aan de orde om grootse gratis events te organiseren.

Omdat we het contact met de gebruikers niet willen verliezen gaan we de komende maanden een oefening aan waarbij we onderzoeken of we kleinschaliger en regionaal, via onze diensten, de betrokken gebruikers kunnen bereiken. We gaan met de diensten in gesprek om de mogelijkheden te verkennen. Dit zou ook perfect kaderen in de visie waarbij we hopen om gebruikers en hun netwerk nog meer te betrekken in de lokale dienstverlening.

Wordt dus vervolgd ...

★ **Folder Gebruikersraad**

De folder van de Gebruikersraad is aan een update toe. Maar zijn folders op vandaag nog wel nuttig? En welke alternatieven zijn er?

Onze conclusies:

- We gaan in gesprek met de dienst communicatie om de huidige folder een update te geven.
- We zorgen voor een beperkte oplage in papier en verspreiden deze over alle diensten. De digitale versie stellen we ter beschikking via de website.
- Kan het een idee zijn om met een eerste IDO (Individuele Dienstverleningsovereenkomst) binnen wonen en dagbesteding een A4-tje betreffende de Gebruikersraad mee te bezorgen aan nieuwe gebruikers?

★ **Varia**

- De maandelijkse **nieuwsbrieven** lijken bij veel gebruikers niet meer bezorgd te worden? Bij het opnieuw inschrijven op de nieuwsbrief krijgt men de melding dat men reeds ingeschreven is, maar men ontvangt geen nieuwsbrief. We zoeken uit waar de storing zit!
- Omtrent de **reizen** valt het op dat gebruikers uit de dagbesteding en/of uit wonen geen voorrang meer krijgen bij de inschrijving. Hoewel hier zeker begrip voor is (gelijkheid van kansen) schat men mogelijks toch een negatief effect in op de klantenbinding. Dit onderwerp wordt in het najaar sowieso verder binnen Oranje besproken.
- Omtrent het '**Beheer van gelden en goederen**' door medewerkers van Oranje is een procedure in ontwerp die we dit najaar hopen uit te rollen. Dit zal gebruikers en hun netwerk in staat stellen om heldere afspraken te maken omtrent het beheer van persoonlijke gelden en goederen, in zoverre gebruikers hiervoor kiezen. We stellen de procedure voor op een volgende Gebruikersraad.
- Het valt ouders op dat in het **jeugdatelier** van Oostkamp, de nieuwe begeleiders equipe erg gemotiveerd is. Tegelijkertijd gaat het over vrij jonge en vrij onervaren moni's. Door kleine zaken die fout lopen stellen ouders in vraag of deze begeleiders voldoende ondersteund worden. Vraag om dit eens kritisch te bekijken in het belang van de betrokken begeleiders en ouders.
- **Communicatie** blijft een uitdaging binnen een grote organisatie als Oranje. Er worden heel veel initiatieven op touw gezet, maar merken dat sommige gebruikers niet tijdig geïnformeerd worden, waardoor ze te laat zijn om te kunnen deelnemen.

- KJW (Kind en Jongerenwerking van Oranje) organiseerde een **koffieklets** ter afsluiting van het werkjaar, een vrijblijvend ontmoetingsmoment voor de ouders. Mooi en authentiek contactmoment. Zeker voor herhaling vatbaar en misschien wel meermaals per jaar? (vb. start van het werkjaar). Een mooi voorbeeld van hoe diensten in contact kunnen treden met hun netwerken!
- De leden zouden bij een volgende bijeenkomst graag eens in gesprek gaan met de directie omtrent de **visie en toekomstplanning** van de organisatie. Oranje is continu in beweging. Het zou voor de leden een meerwaarde zijn om hierin wat meer inzicht te verwerven.
- Qua **verslaggeving** stellen we voor dat Christ een eerste ontwerp doet en dat we met de ganse groep kritisch nalezen en aanvullen alvorens (na eindredactie) ruimer te verspreiden.
- Om elkaar snel te kunnen bereiken (bv. bij plotse wijziging van een live naar een digitaal overleg) starten we een interne **whatsapp**-groep.

★ **Nieuws en nieuwtjes uit Oranje**

- Toenemende besmettingen zorgen voor extra voorzorgsmaatregelen in bepaalde diensten. We hopen de besmettingen snel te kunnen indijken.
- Britt Meeusen is gestart als vrijwilligerscoach. Gedurende de zomer zal ze de verschillende diensten leren kennen.

★ **Volgende bijeenkomst**

Datum : Maandag 19 september 2022

Uur : 19.00u indien digitaal, 19u30 indien fysiek

Locatie : Nog nader te bepalen

★ **Contactpersonen**



Voorzitter
Noël Vermeersch
noel.vermeersch@telenet.be



Aspirant voorzitter
Eric Raes
ericraes@telenet.be



Geschillencommissie
Martine Messiaen
messiaenmartine@hotmail.com

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 terecht komt.

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.

- **Bewust omgaan met (extra) kosten**

Voor cliënten wordt het financiële plaatje steeds krappere. Kosten die gemaakt worden moeten (nog meer dan vroeger) goed overwogen worden. Wat een begeleider/dienst een verantwoorde uitgave vindt strookt niet altijd met het idee/mening van de cliënt/netwerk. Het is dan ook belangrijk dat:

- Er binnen de diensten een bewuste houding ontstaat t.a.v. kosten
- Er voorafgaand een duidelijke communicatie hieromtrent gebeurt

Acties :

- Christ communiceert dit ten aanzien van de diensten op het regio-overleg van 10 februari.
- Christ trekt een brainstorm, samen met een coördinator van wonen en een coördinator van dagbesteding omtrent:
 - regelgeving in kader van beheer van cliëntmiddelen
 - verkennen voorstel intensiever betrokken lokale sociale dienstverlening voor financieel kwetsbare gezinnen
 - ...
- Ontwerp procedure 'Beheer gelden en goederen' waarin het maken van persoonlijke afspraken op maat van de gebruiker eenvoudiger wordt. Uitrol najaar 2022.