



# Gebruikersraad

Verslag Gebruikersraad 5 juni 2023

<b>Datum</b>	5 juni 2023
<b>Locatie</b>	Focus Molenwijk
<b>Aanwezigen</b>	Noël Vermeersch, Eric Raes, Johan Feys, Martine Messiaen, Rony D'Hont, Marijke De Weweire en Christ Dobbelaere
<b>Gasten</b>	Rita Vermeersch (Directie)
<b>Verontschuldigd</b>	Joke Cattoor
<b>Lopende zaken</b>	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

- **Terugkoppeling vorig verslag: Reizen Oranje**  
We kunnen, bij nadere interne bevraging, bevestigen dat het toekennen van het reisaanbod via een complex en rechtvaardig proces geschiedt. Keuzes en beslissingen worden overwogen gemaakt, rekening houdende met heel wat uiteenlopende factoren. Kritiek op de snelheid en inhoud van de communicatie omtrent de uiteindelijke beslissing nemen we zeker ter harte.
- **Terugkoppeling vorig verslag: Hoger zorgbudget voor ouderen in RVT**  
Deze maatregel wordt automatisch toegepast op huidige en toekomstige rechthebbenden.
- **Terugkoppeling vorig verslag: Activiteitenkalender Oranje algemeen**  
Dit werd intern besproken maar kreeg een negatief advies. We opteren om zo veel als mogelijk via lokale en reguliere kanalen te communiceren omtrent onze activiteiten en acties.

### ★ Toelichting jaarrekeningen en prijswijzigingen afgelopen periode (Rita Vermeersch)

Rita Vermeersch, administratief - financieel directeur van Oranje, geeft ons een toelichting over de huidige financiële gezondheid van de vzw. Ze doet dit aan de hand van cijfermateriaal dat goedgekeurd werd tijdens de laatste Algemene

Vergadering (24 mei) en door de bedrijfsrevisor.

- Korte toelichting bij de vzw Inclusiemo, een vzw die los van Oranje werd in het leven geroepen in kader van de financiering van gebouwen. Vzw Inclusiemo voorziet de kredieten en Oranje huurt vervolgens deze gebouwen aan Inclusiemo, waardoor deze laatste break-even draait. Door de kredietering van gebouwen en de daarmee gepaarde risico's uit Oranje te onttrekken, wordt een extra veiligheid ingebouwd naar vzw Oranje toe.
- Ook de vzw Jeugdwerk is een vzw die naast Oranje en Inclusiemo in het leven werd geroepen, op een moment waarop het bestuur binnen Jeugdwerk aan bepaalde voorwaarden moest voldoen (vb. leeftijd, enz. ...). De financiering binnen deze vzw loopt wat afwijkend van de financiering binnen Oranje (vaak projectsubsidies over x-aantal jaren). De vzw Oranje-Jeugdwerk is op zich ook financieel gezond.
- Het valt meermaals op dat er binnen Oranje extra financiële reserves en veiligheden worden ingebouwd, ter bescherming van de werking en de personeelsleden in geval van tegenspoed. Dit werkt geruststellend.
- Verder toont de vzw zich financieel erg gezond. Liquiditeitsratio, solvabiliteitsratio, ... liggen een pak hoger dan het aangewezen gemiddelde en er zijn voldoende reserves voorhanden.

### **Rita : Opmerking energiepemie 2022**

In 2022 werd er vanuit de overheid éénmalig een energiepemie toegekend aan Oranje vzw. Deze premie werd volledig ingebracht in de afrekening van 2022, ten voordele van de gebruikers. Daarenboven had Oranje in 2022 nog een aantal lopende vaste energiecontracten (met voordelige prijzen). Deze twee factoren resulteerden in een beduidend lagere afrekening (voorjaar 2023).

We willen dan ook waarschuwen dat de afrekening van 2023 (voorjaar 2024) beduidend hoger zal zijn, wegens het niet beschikbaar zijn van een energiepemie (was éénmalig in 2022) en het feit dat de voordelige vaste energiecontracten ondertussen verlopen zijn.

### **Eric : Hoe kadert Oranje de recente prijsstijgingen? Hoe zien jullie de toekomst?**

We hebben in 2019 een aantal prijsstijgingen doorgevoerd (vb. maaltijd) omdat de prijs de kost niet meer dekte. We hebben in deze prijsstijging een zekere marge ingerekend om te voorzien dat we met deze stijging een aantal jaren goed zitten. De energiecrisis en daaraan gepaarde inflatie gooiden echter roet in het eten. Nieuwe prijsstijgingen waren nodig, maar opnieuw werd een marge ingebouwd waardoor we hopen nu voor een langere periode terug goed te zitten. Natuurlijk afhankelijk van de ruimere maatschappelijke

economische tendensen komende maanden en jaren.

**Martine : Vervoer blijft toch een heikel punt in Oranje.**

We hebben besloten dat we vanuit Oranje het eigen vervoer niet volledig zullen afbouwen. Het blijft wel zoeken naar een gezonde financiering. De zonetarieven werden aangepast waardoor we een eerdere rekenfout én de huidige inflatie konden opvangen. We hebben ook 1 minibus afgebouwd, waardoor we merken dat het wagenpark nu min of meer financieel afgedekt raakt. Dit kan perspectieven bieden naar de toekomst toe. Als we genoeg betaalde ritten met onze wagens kunnen organiseren, dan groeien namelijk ook de financiële mogelijkheden.

**Eric : Kan 'leasing' hierin een oplossing zijn?**

Alle mogelijke sporen werden verkend maar bleken geen beter alternatief. Een minibus met verhoogd dak en aangepaste lift is erg moeilijk in leasing te brengen. De ombouw van zo'n bus kost dan ook nog eens evenveel als de aankoop van de bus zelf. We moeten vooral alert blijven voor opportuniteiten en streven naar een haalbare maar rechtvaardige financiële oefening.

**Eric : In de communicatie van de prijsstijgingen worden de nieuwe prijzen meegedeeld, maar worden ze niet afgezet ten aanzien van de oude prijzen. Het vermelden van deze twee in de communicatie zou het naar de gebruiker toe een pak makkelijker maken om snel te becijferen welke impact deze prijsstijgingen op zijn/haar concrete situatie hebben.**

Dit is een punt dat we zeker meenemen naar de toekomst toe!

**Marijke : In KJW werden op een bepaald moment prijsstijgingen aangekondigd, maar nog niet concreet gemaakt. Enerzijds is dit informerend, maar anderzijds kan het ook mensen ongerust maken.**

Ook hier proberen we naar de toekomst toe rekening mee te houden.

★ **Beleidsplan VAPH 2021**

We overlopen de evaluatie van het beleidsplan VAPH van 2021 en maken hierbij aantekeningen. Deze aantekeningen zullen mee verwerkt worden in de update van het nieuwe plan. Dit plan moet ingediend worden uiterlijk 30 juni 2023 en zal dan volgend jaar opnieuw een update moeten krijgen. Dit wordt dus een jaarlijks punt op de agenda.

★ **Update lokale raden**

De proeftuinen in Binnenstad en Zedelgem zijn gestart. Eric zal op het familiefeest van de Binnenstad een woordje richten aan alle aanwezigen.

### ★ **Werkgroep vervoer vanuit FOVIG**

Hoewel er een mooie nota werd ontworpen met een opsomming van alle noden en pijnpunten, is het afwachten of deze ook tot daadwerkelijke actie zal kunnen aanzetten. Het vertrouwen bij de participanten (en bij ons) is momenteel laag.

### ★ **Varia**

#### ○ **Opmerking vanuit een gebruiker:**

Een ouder stelde vast dat, bij het 's morgens afzetten van zoon/dochter in de dagbesteding in het Bilkske, er op dat moment geen begeleider te vinden was om de overdracht te doen. Dit gaf hen een vervelend gevoel omdat ze hun zoon/dochter niet zomaar wilden achterlaten.

**A:** Vanuit de dagbesteding wordt bevestigd dat er vanaf 8u een begeleider op dienst staat. Hoe het komt dat deze op bovenstaand moment niet aanwezig was wordt verder uitgezocht en indien nodig aangepakt. Ouders die dergelijke zaken opmerken worden uitgenodigd om dit rechtstreeks aan de dienst te communiceren, zodat er kort op de bal kan gespeeld worden.

#### ○ **Opmerking vanuit een gebruiker:**

Het viel een gebruiker op dat de avondrit op het intern vervoer van de dagbesteding plots langer duurde. Wat is de verklaring hiervoor?

**A:** De ritten worden zo efficiënt als mogelijk georganiseerd. Bovendien houden we rekening met het verdelen van de duur van de rit onder de gebruikers. Zo zorgen we ervoor dat een gebruiker die 's morgens een lange rit heeft, 's avonds dan een kortere rit heeft. We proberen de duurtijd van de ritten dus zo evenredig en eerlijk mogelijk te verdelen onder de gebruikers. Plotse wijzigingen kunnen een rittenschema ook altijd in de war sturen. We vinden het belangrijk om hier voldoende flexibel te zijn.

#### ○ **Opmerking vanuit een gebruiker:**

Bij een verblijf in Hotel O'mer, waar voorafgaand per mail werd doorgegeven dat er 's morgens geen verzorging op de kamer nodig was, liep blijkbaar iets verkeerd toen de hotelgast alsnog om 7u gewekt werd voor verzorging.

**A:** Spreekt voor zich dat we dit verder bekijken en naar de toekomst toe ten allen tijde proberen te vermijden.

#### ○ **Annulatiebeleid speelpleinwerking**

Het wordt als positief ervaren dat het annulatiebeleid op het speelplein voldoende flexibel gehanteerd wordt.

### ★ Wist je dat

- Een praktische gids voor familiale bewindvoerders kun je hier gratis downloaden:  
<https://kbs-frb.be/nl/praktische-gids-voor-familiale-bewindvoerders>
- De cijfers van 2022 betreffende de tegemoetkoming voor mensen met een beperking kun je hier inkijken:  
<https://socialsecurity.belgium.be/nl/cijfers-van-sociale-bescherming/statistieken-sociale-bescherming/personen-met-een-handicap>

### ★ Volgende bijeenkomst

**Datum** : Maandag 18 september 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.