



Gebruikersraad

Verslag Gebruikersraad 18 september 2023

Datum	18 september 2023
Locatie	Sijsele
Aanwezigen	Eric Raes (voorzitter), Noël Vermeersch (ere-voorzitter), Johan Feys, Martine Messiaen, Rony D'Hont, Joke Cattoor en Christ Dobbelaere
Gasten	-
Verontschuldigd	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

★ Terugkoppeling vorig verslag: Reizen Oranje

Er blijft bij de gebruikers een concrete vraag om zicht te krijgen op hoe de 'toekenning' van de reisplaatsen op vandaag verdeeld is tussen 'interne' (gebruikers die ondersteuning in Oranje gebruiken) en externe gebruikers. Er werd een format opgemaakt met de vraag aan VTP om deze cijfermatig aan te vullen. Voorstel zou zijn om hier in een van de volgende bijeenkomsten kort over in gesprek te gaan.

★ Lokale raden

'Lokale raden' zijn lokale activiteiten waarbij gebruikers en hun netwerk, burens, vrijwilligers, ... elkaar ontmoeten en met elkaar in gesprek kunnen gaan. Dit hoeft geen officiële vergadering te zijn. Het mag gerust laagdrempelig (koffie en taart, aperitiefje, ...). Ons opzet is om op lokaal niveau:

- Inspraak en participatie te verhogen tussen alle betrokkenen
- Netwerken van gebruikers met elkaar te verbinden
- Samen richting te geven aan onze toekomstige projecten
- ...

De proeftuinen in Zedelgem en Brugge gaan dit najaar over tot concrete acties. We hopen begin 2024 ook de overige regio's te kunnen enthousiasmeren om in dit concept mee te stappen. Hiertoe zullen we een korte nota opmaken.

★ De stem van het netwerk

Vraag vanuit de Gebruikersraad om met de directie van Oranje in gesprek te kunnen gaan. Mits een degelijke voorbereiding zou men graag een aantal gerichte vragen stellen in kader van beleid. De Gebruikersraad wil tot een 'Charter' komen met daarin vrij concrete principes aangaande de Kwaliteit van Leven van alle gebruikers, bij voorkeur gedeeld met de volledige organisatie. Dit Charter kan dan als toetssteen gebruiken in toekomstige besprekingen.

★ Vervoer

- **Werkgroep Fovig**

Zoals eerder gecommuniceerd werd er de afgelopen maanden binnen Fovig actief werk gemaakt van het in kaart brengen van de noden inzake het vervoer van gebruikers. Samen met gebruikers, voorzieningen, ... werd een tekst opgemaakt die vervolgens doorgespeeld werd naar het beleid. Ook vanuit de Gebruikersraad van Oranje werd hierin geparticipeerd. De laatste stap is nu om deze tekst tot bij de overheid te krijgen en hen aan te zetten tot concrete actie.

- **Lokaal beleid**

Ook op het gemeentelijk niveau (Brugge) worden de vervoersproblemen, mede vanuit Oranje, geagendeerd. Het lokaal bestuur neemt zich voor om met de noden en bezorgdheden aan de slag te gaan. In het kader van beleidsvoorbereidend werk werd aan Oranje gevraagd om een voorbereidend onderzoek te voeren.

- **Intern beleid**

Tot slot gaan we ook binnen onze organisatie verder aan de slag met de uitdagingen in kader van vervoer. Vanaf nu tot de zomer van 2024 gaan we intern aan de slag om de organisatie van ons vervoer, waar mogelijk, nog verder te optimaliseren, waardoor er mogelijk meer flexibiliteit komt op ons intern vervoer en we sneller een positief antwoord kunnen bieden op nieuwe vragen.

★ Prijsstijging KJW

In onze Kind en Jongerenwerking zijn we genooddaakt om de prijzen van kampen en weekends te verhogen. Onze vorige prijs was niet langer toereikend om de kosten te dekken.

De prijs van een kamp verhoogt van 127,67 euro naar 170 euro.

De prijs van een weekend verhoogt van 56,24 euro naar 75 euro.

★ Promofilmpje Gebruikersraad

De opmaak van een promo voor de Gebruikersraad staat op de planning eind 2023 - begin 2024.

★ Varia

○ **Evaluaties binnen Vrije Tijd**

Af en toe wordt er vanuit Vrije Tijd een evaluatieformulier gedeeld met de vraag bepaalde activiteiten te evalueren (vb. Speelplein). Volgens de gebruikers zou het een meerwaarde zijn mocht er, na afronden van de afname, ook een korte samenvatting van de 'resultaten' teruggegeven worden aan de deelnemers. Welke antwoorden werden verzameld, welke conclusies werden getrokken, wat gaat men met deze resultaten doen naar de toekomst toe, ...

○ **Doorverbinden telefonie**

Blijkbaar wordt telefonie van bepaalde diensten soms doorgeschakeld naar het algemeen onthaal van Oranje. Dit kan voor zowel de beller als de onthaalmedewerker leiden tot verwarrende situaties en zelfs miscommunicatie. Is het mogelijk om beller en/of onthaalmedewerker beter te informeren omtrent de oorsprong/bestemming van de verbinding?

○ **Lopende zaken**

Vraag om 'lopende zaken' binnen Oranje (ontwikkeling van projecten, uitbreiding van diensten, ...) nog sneller op de Gebruikersraad te agenderen. Christ doet hiertoe een actieve inspanning door de diensten, voorafgaand aan de Gebruikersraad, actief te bevragen.

○ **Aanpakken van technische problemen**

Soms krijgen gebruikers binnen de woondiensten te kampen met technische problemen (vb. stopcontact defect, tv defect, ...). Dit kan gaan over zaken die in het algemeen belang niet zo prioritair aanvoelen, maar die dat in de beleving van de gebruiker wél zijn. Het is dan ook belangrijk om hier voldoende oog voor te hebben en deze zaken voldoende snel te prioriteren. Het is niet de verwachting dat medewerkers van Oranje alles kunnen oplossen, maar vooral de oproep om dit voldoende snel te communiceren.

★ Wist je dat

- Wist je dat de Federale OverheidsDienst (FOD) een jaarverslag publiceert met heel wat handige info aangaande de tegemoetkomingen voor mensen met een beperking?
<https://handicap.belgium.be/nl/jaarverslag-2022-voortgang-en-innovatie>
- Wist je dat ook het VAPH dergelijk jaarverslag ter beschikking stelt?
<https://extranet.vaph.be/jaarverslag/2022/pages/1/index.html>

★ Volgende bijeenkomst

Datum : Maandag 6 november 2023

Uur : 19.00u indien digitaal, 19u30 indien fysiek

Locatie : Focus Molenwijk

★ 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 ...

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.

2023

- **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?

Acties:

- De nieuwe website van Oranje is in ontwikkeling. Hierbij wordt rekening gehouden met bovenstaande.

- **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.

Acties:

- De nieuwe website van Oranje (zie hierboven) zal heldere informatie verschaffen omtrent de verschillende werkingen, hun contactgegevens en de tijdstippen waarop deze best kunnen bereikt worden.