



Gebruikersraad

Verslag Gebruikersraad 07 november 2022

Datum	07 november 2022
Locatie	Sijsele - Brouwerijstraat
Aanwezigen	Noël Vermeersch, Eric Raes, Joke Cattoor, Martine Messiaen, Johan Feys, Marijke De Weweire en Christ Dobbelaere
Verontschuldigd	Rony D'Hont
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

★ Voorzitterschap

Met ingang van deze vergadering neemt Eric Raes officieel het voorzitterschap van de Gebruikersraad over van Noël Vermeersch. We wensen hem alle succes met de nieuwe functie!

Tevens danken we Noël Vermeersch voor zijn 18 jaar inzet als voorzitter en zijn we blij dat we ook in komende nog op zijn ervaring kunnen terugvallen. Hij blijft als Erevoorzitter deel uitmaken van de ploeg. Dankjewel Noël !

★ Voorstelling Oranje door Bert Putman

Waar zetten we vanuit Oranje nu en in de komende periode op in? Wat is onze strategie? Op welke maatschappelijke uitdagingen en kansen proberen we actief in te spelen. Dit en nog meer werd door Bert Putman, Algemeen directeur van Oranje, op vraag van de leden van de Gebruikersraad toegelicht aan de hand van een presentatie. Dank Bert voor de duidelijke voorstelling en de interactie die hierdoor ontstond.

★ Kost Special Olympics

Vanuit Oranje is het bijna een traditie dat we jaarlijks met een groepje gebruikers deelnemen aan de Special Olympics. De organisatie van dit alles, inclusief de training en opvolging doorheen het jaar, is niet vanzelfsprekend en kost ons heel wat inspanning. In onze zoektocht naar hoe we dit financieel kunnen/moeten verhalen gaan we met de betrokken gebruikers verder in overleg.

Enerzijds om onze redenering te duiden en bij te stellen indien nodig, anderzijds om samen te zoeken naar oplossingen om deze prijs te drukken.

★ **Vrije tijd**

Binnen de vrijetijdswerkingen merken we een grote zelfstandigheid binnen de afzonderlijke diensten. Zoals in vorig verslag aangehaald kan het belangrijk zijn dat die diensten wél goed van elkaar en elkaars gebruikers op de hoogte zijn, teneinde dienstverlening optimaal te kunnen aanbieden. Daarnaast ook de tip om na te gaan of (éénmalige) activiteiten niet samenvallen met (grote) activiteiten uit andere organisaties. Dit stelt gebruikers namelijk soms voor erg moeilijke keuzes.

We vinden het belangrijk dat vrijwilligers binnen de vrijetijdsdiensten de nodige ondersteuning en waar nodig ook bijsturing krijgen, maar zonder hun vrijheid van organiseren en zelfstandigheid te ondermijnen. Een regelmatig compliment voor hun inspanningen is zeker op z'n plaats!

★ **Verhoging Woon- en Leefkosten**

Tijdens de vorige Gebruikersraad deelden we mee dat we, naar aanleiding van de actuele inflatie, vermoedelijk in 2022 geen actieve prijsverhogingen op vlak van woon- en leefkosten zouden doorvoeren. De interne financiële oefening die de afgelopen maanden werd uitgevoerd heeft ons doen inzien dat we onze eerder gestelde ambitie een beetje moeten bijsturen.

Met ingang van 1 december 2022 (factuur januari 2023) zouden we een aantal prijsverhogingen willen doorvoeren, concreet op vlak van maaltijden en vervoer. De prijsvoorstellen werden met de leden van de Gebruikersraad gedeeld ter advies. Er werd opgemerkt dat de verhogingen substantieel zijn. Hier zijn we ons van bewust. We hopen dan ook, afhankelijk van de verdere maatschappelijke evoluties, met deze nieuwe prijzen een tijdje goed te zitten. We kunnen de toekomst echter niet voorspellen.

Ook Hotel O'mer krijgt in 2023 een aangepaste prijslijst die, zoals alle hotels in de omgeving, de trend van de inflatie volgt.

De voorschotten voor de vaste kosten (energie, water, gas, ...) werden in het voorjaar van 2022 al iets verhoogd, maar ook hier vrezden we dat de afrekening (februari - maart 2023) hoger zal liggen dan de som van de betaalde voorschotten. We kunnen dit op heden niet echt inschatten. Belangrijk dus dat gebruikers zich hierop proberen voor te bereiden.

Vanuit Oranje kunnen we gebruikers de realiteit niet onthouden. We kunnen niet anders dan factureren wat het kost. Indien gebruikers moeilijkheden ervaren om alles nog betaald te krijgen, zijn we altijd bereid om mee te zoeken naar mogelijke oplossingen.

★ Prijsstructuur KJW

Een aantal ouders merken op dat de vakantieweken binnen KJW vaak op vrijdag om 14u worden afgerond. Toch wordt er voor die vrijdag een volledige dag aangerekend. Ook op maandag komen kinderen op verschillende tijdstippen aan (sommigen pas tegen de middag), terwijl er wel dezelfde prijs wordt aangerekend. Vraag van deze ouders dan ook om dit eens verder te bekijken/verduidelijken.

★ Nieuws en nieuwtjes vanuit Oranje

- Voorstel sluitingsdagen dagbesteding 2023 wordt gedeeld met de leden van de Gebruikersraad ter goedkeuring.

★ Volgende bijeenkomst

Datum : Maandag 12 december 2022

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 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.