

VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 6/12/2021

Datum	6 december 2021
Locatie	Digitaal
Aanwezigen	Martine Messiaen, Noël Vermeersch, Eric Raes, Joke Cattoor, Marijke De Weweire, Rony D'Hont, Christ Dobbelaere
Verontschuldigd	-
Voorzitter	Noël Vermeersch en Eric Raes
Secretaris	Eric Raes
Klachtencomm.	Martine Messiaen
Spreker	Dimi Haezebrouck

- **Goedkeuren van het verslag van 13 september 2021**
Om zeker te zijn dat alles correct in het verslag is opgenomen zullen we het, vooraleer publicatie, met de ganse groep delen ter finale goedkeuring.

- **Prijs- en annulatiebeleid Hotel O'mer anno 2022 (Dimi H.)**
 - *Zie de presentatie in bijlage*

 - *Belangrijk om te zien dat het Hotel zich op heden niet presenteert als een uitgesproken kindvriendelijk hotel (vb. ontbreken van spelmodaliteiten). Als het hotel wil inzetten op het aantrekken van gezinnen kan dit een belangrijk aandachtspunt zijn.*

 - *Doel van het annulatiebeleid is niet gericht op het innen van de 'boetes' maar op het stimuleren van klantenbinding door de stimulans tot omboeken te verhogen.*

 - *Wordt er kort voor het verblijf nog een mail gestuurd ter herinnering aan het geboekte verblijf? Wordt in dat bericht dan ook duidelijk naar deze afspraken verwezen?*

 - *Enkel aangaande de 'appartementen' wordt met een voorschot gewerkt, bij de overige boekingen niet. Wél worden, indien er ook zorgondersteuning nodig is, de nodige zorgmiddelen voorafgaand geregistreerd (RTH, PVF, ...).*

 - *Aangezien we nog steeds ervaring aan het opdoen zijn in het hotelwezen zullen ook onze procedures en inzichten blijven evolueren.*

VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 6/12/2021

- **Communicatie met cliënt/netwerk aangaande aanrekenen van (extra) kosten**

Het blijft belangrijk dat er tussen de diensten (medewerkers) en de gebruikers (en hun netwerk) goede afspraken gemaakt worden omtrent het aanrekenen van extra kosten. Dit kan van persoon tot persoon verschillen, maar het wordt wel meer en meer duidelijk dat de algemene financiële flexibiliteit bij gebruikers de afgelopen jaren sterk is afgenomen en dit vermoedelijk ook de komende jaren zal blijven doen.

Het bewust stilstaan bij uitgaven en hierover tijdig in gesprek gaan met de betrokkenen is nog niet altijd een 'reflex' bij medewerkers.

- **Zorgbudget: hoe wordt gerekend aangaande al dan niet aanwezigheid?**

Als cliënten binnen wonen een uitstap maken (vb. midweek op reis) dan wordt volgende redenering gehanteerd in kader van registratie aan-/afwezigheid:

- *Indien tijdens de uitstap professionele, betaalde krachten van Oranje (mee) ondersteuning bieden, dan wordt de gebruiker als 'aanwezig' beschouwd.*
- *In alle andere gevallen betreft het 'afwezigheid'.*

- **Uitbreidingen binnen Oranje : Verschuiven van aanspreekfiguren van de gebruikers**

Het valt geregeld voor dat de aanspreekfiguur van een bewoner (de vroegere 'aandachtsbegeleider') wijzigt. Enerzijds is dit voor de bewoner en dienst netwerk niet altijd evident (vertrouwensband, gelopen ervaring, ...), anderzijds binnen onze sector niet altijd te vermijden (vb. zwangerschap, begeleider die verandert van dienst, ...). Het zou een streven moeten zijn om hier overwogen mee om te gaan.

Nu werd onlangs gecommuniceerd dat, in kader van toekomstige uitbreiding en het inlopen van de personeelsleden voor die uitbreiding, aanspreekfiguren voor een kortere tijd zouden toegewezen worden (vb. voor een periode van 6 maanden). Dit lijkt wat haaks te staan op bovenstaande insteek. Vandaar ook de nadrukkelijke vraag om hier erg bewust mee om te gaan.

- **Voorstel : als er afgeweken wordt van de punten in de gebruikersraad ...**

Af en toe wordt er in een bespreking afgeweken van het originele punt. We nemen ons voor om deze afwijking binnen de perken te houden en elkaar hierop aan te spreken. We plannen dergelijke punten dan eventueel in op een volgende bijeenkomst.

VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 6/12/2021

- **Huishoudelijk reglement gebruikersraad (zie bijlage - bijlage 2): update**
 - *Hotel O'mer staat momenteel niet in de lijst van 'vertegenwoordigde diensten' maar wordt automatisch vertegenwoordigd vanuit gebruikers binnen wonen en dagbesteding die het hotel frequenteren.*
 - *De optie om iemand af te vaardigen binnen de RVB van Oranje werd tot heden niet geactiveerd. De Gebruikersraad zou dit toch graag verder verkennen en uitzoeken of hier mogelijkheden liggen tot verdere verbinden tussen organisatie en gebruikers. Christ neemt de vraag mee richting de RVB om hun standpunt inzake te vernemen en hier eventueel zelfs een voorstel in te doen.*

- **Nieuws & nieuwtjes in Oranje:**
 - **Update Corona**
 - *Onze diensten kampen met personeelstekort. Vooral de bepalingen inzake quarantaine spelen ons parten. We proberen, door middel van solidarisering, de dienstverlening te blijven garanderen.*
 - *De sluitingsdagen voor de dagbesteding 2022 zijn gedeeld. De gebruikelijke sluiting op het einde van het jaar wordt momenteel nog in overweging genomen. Als blijkt, na bevraging van de betrokken netwerken, dat de druk op de gezinnen té hoog is kan overwogen worden om de eindejaarsluiting te annuleren ter ondersteuning van de netwerken.*
 - *Bij het communiceren aangaande besmettingen binnen de diensten wordt vanuit de netwerken een aantal tips/insteken meegegeven:*
 - *Als ouders dergelijk telefonisch bericht krijgen (eigen kind is positief of heeft een risicocontact gehad) is de eerste reactie paniek. Het zou handig zijn mocht er vanuit de dienst aanvullend een email gestuurd kunnen worden met een herneming van de info zodat ouders dit rustig kunnen nalezen en eventueel delen met de huisarts ter advies.*
 - *Bij communicatie is het ook belangrijk om te vermelden over welk soort contact het ging én wat de daaraan gekoppelde maatregelen zijn (die op dat moment gelden). Ouders zijn hierin namelijk niet altijd meer mee ...*
 - *Tot slot ook belangrijk om met de getroffen gebruikers en netwerken goed te communiceren aangaande de verplichtingen inzake contacttracing. Wie doet wat?*

 - **Druk op dienstverlening**
 - *Ondanks de druk op de dienstverlening proberen we de continuering en de kwaliteit zoveel mogelijk te garanderen. Ga gerust met ons in gesprek bij vragen of opmerkingen.*

 - **Sluitingsdagen diensten dagbesteding 2022**

VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 6/12/2021

- **Updates in de lijst sta (nd)va(n)za(ken) (zie bijlage)**
 - *Opvolging van aangehaalde punten rond 'communicatie' en 'financieel bewust handelen'. Gezien we momenteel alle prioriteiten richten op het blijven garanderen van de directe dienstverlening nemen we deze punten mee naar onze latere agenda.*

Volgende vergadering :

Datum : maandag 7 februari 2022

Uur : 19.00 uur indien digitaal, 19u30 indien fysiek

Link indien digitaal : meet.google.com/ska-yeri-fxg

Locatie indien fysiek : Nog te bepalen

Contactpersonen :



Voorzitter
Noël Vermeersch
noel.vermeersch@telenet.be



Secretaris
Eric Raes
ericraes@telenet.be



Geschillencommissie
Martine Messiaen
messiaenmartine@hotmail.com