

## VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 13/09/2021

<b>Datum</b>	13 september 2021
<b>Locatie</b>	Hotel O'mer (Consciencestraat 45, 8370 Blankenberge)
<b>Aanwezigen</b>	Martine Messiaen, Noël Vermeersch, Eric Raes, Joke Cattoor, Marijke De Weweire, Rony D'hont, Christ Dobbelaere
<b>Sprekers</b>	-
<b>Verontschuldigd</b>	Johan Feys
<b>Voorzitter</b>	Vermeersch Noël en Eric Raes
<b>Secretaris</b>	Eric Raes

### **Agenda :**

- Verwelkoming in O'mer + rondleiding
- Goedkeuren van het verslag van 7 juni 2021
- Hoofdpunten:
  - Woon- en leefkosten: vanaf nu apart beschikbaar/opvraagbaar (zie bijlage)
  - Prijs- en annulatiebeleid Hotel O'mer (Dimi Haezebrouck)
  - Vervoersbeleid: praktijkvoorbeeld: wat leren we hieruit
  - Stagebeleid: voorstelling manier van werken (zie bijlage)
  - Bereikbaarheid dagcentrum tijdens WK tijdrijden (Rony)
  - Contacteerbaarheid speelpleinwerking (Marijke)
- Nieuws & nieuwtjes in Oranje:
  - Update Corona
  - Wijzigingen binnen de dagbesteding (zie communicatie)
  - Uitgevoerde inspecties
  - Uitbreidingen binnen Oranje
- Updates in de lijst **sta (nd)va(n)za(ken)**
- Varia
  - Volgende bijeenkomst: Update huishoudelijk reglement (Christ)

### **Inleiding :**

Voor het eerst sinds lang is het mogelijk om de gebruikersraad fysiek te laten doorgaan. We respecteerden hierbij alle geldende corona-maatregelen (afstand, mondkmaskers, ...). Het was meteen ook hét uitgelezen moment om een bezoek te brengen aan het vernieuwde Hotel O'mer, waar we hartelijk werden ontvangen.

## VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 13/09/2021

**Verslag :**

### **Goedkeuren verslag gebruikersraad van 7 juni 2021**

Het verslag werd algemeen goedgekeurd.  
Weliswaar met de terechte bemerking dat in het vorige verslag een variapunt niet vermeld werd. We proberen dit naar de toekomst zeker te vermijden.

### **Hotel O'mer**

We kregen een rondleiding doorheen het gebouw.

Op de planning stond om het vandaag te hebben over toekomstig prijs- en annulatiebeleid (Dimi Haezebrouck), maar dit punt wordt uitgesteld naar een volgende bijeenkomst. Reden hiervoor is dat er binnen de dienst administratie nog een aantal voorbereidende stappen dienen gezet te worden. Wordt vervolgd.

De vraag werd gesteld of we momenteel tevreden zijn over de bezettingsgraad. Hoewel we niet te klagen hebben (zo was het hotel op het moment van onze bijeenkomst volzet) liggen onze ambities toch nog hoger. Niet alleen wensen we nog meer cliënten met zorgondersteuning aan te trekken, maar daarnaast willen we zeker ook verder inzetten op het aantrekken van reguliere hotelgasten. Hoewel reeds een aantal acties werden ondernomen wordt er dit najaar werk gemaakt van een ruimer marketingplan.

Tips vanuit de Gebruikersraad waar Hotel O'mer zeker zou moeten vermeld staan:

- Website toegankelijkheid
- Advertenties (met herhaling)
- Toeristische folders
- Website stad Blankenberge

Bijkomend viel het de leden op dat het Hotel ook weinig 'kindgericht' is, wat voor vele reguliere hotelgasten (gezinnen met kinderen) ook wel eens belangrijk zou kunnen zijn.

Tot slot werd meegegeven dat voor reguliere gasten de drempel misschien wat hoog is. Kunnen we deze mensen de mogelijkheid bieden om, zonder verplichting tot boeking, eens een kijkje te komen nemen? Kunnen wij bepaalde evenementen bijvoorbeeld de binnenkoer openstellen voor een tasje koffie, zodat mensen eens kunnen komen piepen en zo overtuigd geraken?

### **Vervoersbeleid**

Na verder onderzoek is gebleken dat het voor heel wat netwerken haalbaar is om bepaalde vervoerstaken op te nemen. De inschatting 'haalbaar' is hierbij natuurlijk subjectief. We staan vanuit Oranje vooral open voor overleg indien netwerken aanvoelen dat het te zwaar wordt.

## **VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 13/09/2021**

Om netwerken bijkomend te ondersteunen werden vanaf 1 september de openingstijden van het dagcentrum verruimd. Door voor en na de activiteit voor bijkomende opvang te zorgen is het voor een aantal netwerken haalbaar om het vervoer naar de dagbesteding te combineren met hun professionele taak.

Ook binnen woondiensten worden oefeningen gemaakt. Uit een praktijkvoorbeeld in de Binnenstad is gebleken dat er vaak weinig 'alternatieven' zijn en dat heel wat factoren in rekening moeten gebracht worden (vb. gebruik van Minder Mobielen Centrale vereist een lokale domiciliëring).

Vanuit stad Brugge wordt, met betrekking tot alle organisaties en diensten in de regio die met vervoersproblemen kampen, een overkoepelend project uitgevoerd om te zoeken naar oplossingen.

### **Stagebeleid**

Onlangs kwam de vraag of stagiairs binnen hun opleiding ook alleen op de werkvloer mogen staan. Voor de details inzake het stagebeleid binnen Oranje verwijzen we naar de interne folder.

### **Bereikbaarheid dagcentrum tijdens het WK tijdrijden**

We verwijzen naar de algemene website van stad Brugge voor de meest uitgebreide en up-to-date info. Indien cliënten en/of netwerken specifieke vragen hebben kunnen ze die natuurlijk altijd in de betreffende diensten stellen.

### **Contacteerbaarheid van de speelpleinwerking**

Marijke merkt op dat ze afgelopen zomer persoonlijk heeft ondervonden dat haar mailbericht aan de speelpleinwerking, om te melden dat haar kinderen niet zouden aansluiten, geen enkele respons kreeg. Op zich geen groot erg, maar naar klantvriendelijkheid is dit een aandachtspunt.

De overige leden treden dit voorbeeld bij en situeren volgende concrete pijnpunten die zich in nagenoeg alle diensten voordoen:

- Mails worden niet beantwoord. Dit antwoord hoeft nog geen oplossing van de eventuele vraag te zijn, maar gewoon een melding dat de vraag goed ontvangen is en een inschatting naar timing zou al prima zijn.
- Vragen worden niet opgevolgd. Als vraagsteller moet je meermaals op je vraag terugkomen om zeker te zijn dat deze ook wordt aangepakt. Voor mensen die niet stevig in hun schoenen staan is dit mogelijks een té hoge drempel.

## **VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 13/09/2021**

- Info wordt onvoldoende gedeeld onder de verschillende medewerkers van de dienst. Een afspraak gemaakt met medewerker A stoot geregeld op een verbaasde reactie bij medewerker B. Zelfs info uit de info- of medische fiches is niet altijd door alle medewerkers voldoende gekend, vooral bij diensten/activiteiten die maar wekelijks doorgaan. Deze fiches bevatten soms essentiële info (vb. allergieën) waarbij een goede opvolging essentieel is.
- Wijzigingen in dienstverlening worden niet of laattijdig doorgegeven. Indien een activiteit vroeger stopt is het belangrijk dat het netwerk dat instaat voor het ophalen van de cliënt hiervan op de hoogte is. Het gebeurt op heden dat de cliënt zonder toezicht reeds de activiteit heeft verlaten alvorens de ophalende ouder ter plaatse is. Dit houdt soms risico's in.

De leden benadrukken dat ze absoluut niet twijfelen aan de inzet van de medewerkers in de diensten! Medewerkers doen echt hun best. Ze hebben vast heel veel aan hun hoofd, gaan flexibel in op heel veel vragen, ... waardoor ze op vlak van communicatie worden uitgedaagd. Dit laatste is echter een uitdaging die in elke dienst best eens grondig wordt geëvalueerd om te kijken welke tools hen hierbij kunnen helpen. Een goed communicatiebeleid ligt namelijk aan de basis van een vertrouwensrelatie.

### **Update Corona**

We verwijzen hiervoor naar de algemene communicatie die op maat van elke dienst wordt gevoerd. Met eventuele vragen kan men natuurlijk altijd bij de betreffende diensten terecht.

### **Inspecties**

In 2021 werden in Oranje reeds een aantal inspecties uitgevoerd vanuit het VAPH. Deze inspecties leverden ons geen tekortkomingen of aandachtspunten op.

### **Uitbreidingen binnen Oranje**

Naar aanleiding van een aantal toekomstige uitbreidingen op vlak van woondiensten zullen er zich voor heel wat cliënten én personeelsleden nieuwe mogelijkheden voordoen. Een zekere mate van personele verschuivingen kan hier dus mee gepaard gaan. We streven er naar om dit naar cliënten en netwerken toe zo kwalitatief mogelijk te ondervangen.

## VERSLAG GEBRUIKERSRAAD VAN 13/09/2021

### **Volgende vergadering :**

**Datum** : maandag 6 december 2021

**Uur** : 19.00 uur

**Locatie** : Fysiek (locatie wordt nog nader bepaald)

### **Contactpersonen :**



Voorzitter  
Noël Vermeersch  
noel.vermeersch@telenet.be



Secretaris  
Eric Raes  
ericraes@telenet.be



Geschillencommissie  
Martine Messiaen  
messiaenmartine@hotmail.com