

Gebruikersraad + Oranje en Fovig - 14 oktober 2019

Op maandag 14 oktober 2019 kwamen de leden van de gebruikersraad én medewerkers-vertegenwoordigers uit de verschillende diensten van Oranje samen om te spreken over inspraak en hoe we dit in de toekomst in Oranje wensen aan te pakken. Ze werden hierbij ondersteund door Eddy Vandemeulebroucke, stafmedewerker in Fovig. Hieronder een korte weergave van de belangrijkste topics:

- **Informereren van medewerkers, gebruikers en netwerken**

Vanuit Oranje moeten we blijven nadenken hoe we kunnen bijdragen in het informeren van gebruikers en netwerken. Gezien de veelheid én complexiteit van de informatie is dit niet altijd eenvoudig. We moeten blijven inzetten op algemene communicatiekanalen (nieuwsbrief, sociale media, ...), maar we moeten ook blijven inzetten op het **informereren van onze medewerkers**. Zij zijn namelijk het eerste aanspreekpunt voor gebruikers en netwerken. We willen hier wel voldoende realistisch in zijn, wetende dat er al heel wat op het bord van onze medewerkers ligt en dat een kwalitatieve dienstverlening ten allen tijde moet gegarandeerd blijven.

- **Drempels**

We stellen vast dat, los van de inspanningen die we reeds doen, **gebruikers en netwerken nog steeds drempels ervaren om situaties te melden**, vragen te stellen, zaken waar ze mee verveeld zitten door te geven aan de diensten in kwestie, ... Dit heeft een dubbel nadelig effect. Enerzijds raken problemen niet opgelost omdat ze niet geweten zijn, anderzijds krijgt 'Oranje' een negatieve connotatie, wat dan weer geen goede reclame oplevert als men over Oranje spreekt.

Het is in ons aller belang om dus de huidige drempels naar Oranje toe te verlagen !

Hoe?

- **Informeel momenten organiseren per dienst / werking** waar medewerkers, cliënten en de dichtst betrokken netwerken elkaar ontmoeten.

(vb. KJWeetjes binnen Kind- en Jongerenwerking: ouders zijn hier erg over te spreken!)

Maak de groep niet té groot, enkel de mensen die direct betrokken zijn op de ondersteuning

- **Bespreek samen** thema's aangaande de dienst of werking en leer elkaar hierdoor kennen (wie neemt welk standpunt in, hoe komen we tot consensus?)

- Ongetwijfeld zal deze groep ook gaandeweg **steun** bij elkaar vinden (netwerkuitbreiding) en een 'netwerk' vormen waarbinnen men steun bij elkaar kan vinden
- Gaandeweg zal ook meer **eigenaarschap** en inspraak ontstaan.
- Grotere thema's, die ook in andere werkingen kunnen spelen, kunnen uit deze groepjes gedestilleerd worden richting de Gebruikersraad.
Dit gaat makkelijkst als er uit de groep zelf ook iemand in de Gebruikersraad zou vertegenwoordigd zijn.

- **Bewonersvergaderingen en lage opkomst**

Bij het organiseren van bewonersvergaderingen ervaren we in sommige werkingen een heel lage opkomst. Men heeft al allerhande 'lokkertjes' geprobeerd, zonder groot effect. Opmerking wordt gemaakt dat een zekere verwachting vanuit de dienst (geen keuze) hierin kan helpen. Vergelijk het met een gezin waar willens nillens ook af en toe zaken samen moeten afgesproken worden. Misschien laten we onze gebruikers soms in de steek als we hen hierin de volle vrije keuze geven?

- **Grootte van de organisatie en organisatie gebruikersraad**

Oranje wordt steeds groter waardoor de centrale Gebruikersraad steeds minder in staat is om alles te overzien, alle hoeken van de organisatie aan te voelen, laat staan alle individuele vragen en onderwerpen te bespreken. Een oplossing voor dit probleem werd mogelijks in een eerder punt reeds aangeraakt, namelijk het meer organiseren van lokale initiatieven (waar heel wat zaken lokaal worden opgenomen) en enkel de grote thema's weerhouden voor de centrale Gebruikersraad.

- **Parlement**

Het **af en toe cliënten en/of netwerken over verschillende diensten heen** bevragen om met elkaar rond bepaalde thema's in gesprek te gaan kan tot heel boeiende inzichten leiden.

- **Tevredenheidsmetingen**

Het lijkt aangewezen om ons **per meting te beperken tot 1 onderwerp** en dit onderwerp ook vanuit de Gebruikersraad te laten komen. Ook de terugkoppeling moet in de Gebruikersraad een plaats vinden.