



Zonneliëd vzw

GEBRUIKERSRAAD

contactgebruikersraad@gmail.com

Verslag Gebruikersraad 18 januari 2018

Aanwezig: Gebruikersraad: EDB, LC, CDB, MD, PBI Zonneliëd: KE, BVdS, SO, ID, LM
Verontschuldigd: RV, EDP
Plaats en uur: Zonneliëd-nieuwe vergaderzaal aan het onthaal-Roosdaal – 19:00 uur – 22:00 uur
Verslag opgemaakt door: CDB

Agendapunten:
1. Goedkeuring verslag Gebruikersraad 20/12/2017
2. Bespreking resultaten enquête voeding en analyse door voedingsdeskundige
3. Opvolging openstaande punten uit vorige vergaderingen + definitief vastleggen vergaderingen 2018 waar gebruikersparlement aanwezig zal zijn 3.1. Vergaderingen met aanwezigheid Gebruikersparlement 3.2. Klachtenprocedure op website Zonneliëd 3.3. Mr. EDP 3.4. Vervoer dagcentra
4. Steve: voorstelling job inhoud nieuwe functie Directeur Zorg
5. Goedkeuring aangepaste versie huishoudelijk reglement
6. Goedkeuring IDO PVB
7. Varia 7.1. Ontslag LS op 13/1/2018 7.2. Verslagen Gebruikersraad op website Zonneliëd plaatsen 7.3. Rioleringsdeksel Gooik 7.4. Allerlei 7.5. Volgende vergadering
8. Nieuwjaarsreceptie aangeboden door Zonneliëd

1. Goedkeuring verslag Gebruikersraad 20/12/2017

Het verslag wordt goedgekeurd.

2. Bespreking resultaten enquête voeding en analyse door voedingsdeskundige

Wat was de opdracht die ID gekregen heeft:

- de kwaliteit van de centrale keuken.
- waar er nood is individuele ondersteuning geven.
- Alle groepen bezoeken zodat ze een helikopter view krijgt m.b.t. de voeding en eventueel gezondheidsproblemen gerelateerd aan voeding in kaart brengen.

Stand van zaken op dit moment:

- Momenteel is de voeding van de centrale keuken en de voeding in Brussel geanalyseerd.
- In 2018 wordt de voeding in de andere clusters bekeken.
- Er is nog geen controle op de aangevoerde producten.

- In de centrale keuken wordt onmiddellijk na bereiding het voedsel in warmhoud containers gezet. De maaltijden staan wel al heel vroeg in de containers en is dus een aandachtspunt.
- De temperatuur is gecheckt en Ilse heeft ook zelf het eten geproefd.

Opmerking Gebruikersraad:

- 2 criteria zijn niet bevraagd in de enquête: temperatuur van de maaltijd en of de maaltijd lekker is. Het zou nuttig zijn om deze criteria toe te voegen aan de enquête, ook al is dit vroeger nooit gemeten.

Werkpunten:

- Presentatie op het bord → begeleiders worden hierover aangesproken
- Te weinig groeten
- Te veel saus
- Uitgedroogd vlees
- Vis: water loopt er uit
- Onrijp fruit: best seizoenfruit gebruiken
- Juiste verhoudingen 50% groenten, 25% vlees, 25% aardappelen/paste/rijst, enz + minder saus of saus gemaakt van groenten.

ID zal ook naar de verschillende groepen gaan en individueel zaken bekijken (vb. gebit, diabetes, enz)

Indien de Gebruikersraad opmerkingen heeft op de menu's, dan kunnen die doorgegeven worden via mail naar dieet@id-medico.be, met cc. naar steve.oosterlinck@zonneliel.be.

Er is een vergadering geweest met 3 voorzieningen, waar tijdens de volgende vergadering voeding op de agenda staat. Door de 3 voorzieningen zal er ook een platform geïnstalleerd worden voor overleg.

Het is belangrijk dat afspraken in de praktijk worden omgezet.

Bedoeling is ook dat er betere feedback over het eten gegeven wordt door de begeleiders. De begeleiders moeten hieromtrent geïnformeerd en gemotiveerd worden.

Voorstel is dat ID elke maand een mail naar de begeleiders stuurt met de vraag om eventuele punten i.v.m. voeding door te geven te geven aan haar.

Het kader waarop ID zich baseert, zijn de richtlijnen van de Hoge Gezondheidsraad. Zij zal een voorwaardenkader m.b.t. kwaliteit van de voeding maken met inachtneming van leeftijdscategorieën, dat kan opgenomen worden in het kwaliteitshandboek.

Het is ook belangrijk om aandacht te hebben voor ondervoeding, voor vochtinname, enz.

Ook traiteurs moeten dan aan dit voorwaardenkader voldoen.

Traiteur Ronny: heeft bij de opmaak van zijn offerte een lastenboek gekregen.

KE bezorgt dit lastenboek aan ID.

Hanssens catering die maaltijden aflevert in Tollembeek en aan de schooltjes in Roosdaal, zal gecontacteerd worden, om na te gaan of hij maaltijden kan leveren in andere clusters. Probleem zou wel kunnen zijn dat hij niet levert tijdens vakanties.

KE geeft hiervoor opdracht aan Eric.

Ook de kok van de centrale keuken moet meer bewust gemaakt worden van wat een gezonde maaltijd is.

3. Opvolging openstaande punten uit vorige vergaderingen + definitief vastleggen vergaderingen 2018 waar gebruikersparlement aanwezig zal zijn

3.1. Vergaderingen met aanwezigheid gebruikersparlement

Maandag 5/3/2018 – 14 uur

Maandag 4/6/2018 – 14 uur

Maandag 3/9/2018 – 14 uur

Maandag 3/12/2018 – 14 uur

Deze vergaderingen gaan allemaal door in 't Eizerenhof

So geeft deze data door aan de persoon binnen Zonneliel die het gebruikersparlement begeleidt.

3.2. Klachtenprocedure op website Zonneliel

CDB heeft zich geëngageerd om een voorstel op papier te zetten.

3.3. Mr. EDP

Werd deze week geopereerd en zal een aantal weken/maanden buiten strijd zijn.

EDB zal in februari nog eens contact opnemen met hem.

3.4. Vervoer dagcentra

Vanuit de groep mensen die vergaderd hebben rond vervoer dagcentra is de vraag gekomen of het Gebruikersparlement zich wil engageren om in elke cluster iemand van de ouders-broers/zussen te zoeken/motiveren om zich aan te sluiten bij de werkgroep vervoer. Bedoeling is om creatief na te denken over oplossingen voor het vervoer naar de dagcentra. Zonnelied heeft dit intern reeds gedeeld en vanuit de 5 clusters is men bereid om hieraan mee te werken.

MD (cluster Tollembeek), PBI (cluster Roosdaal), CDB (cluster Eizeringen) zijn bereid om hieraan mee te werken. Voor cluster Brussel, Gooik en Opwijk/Merchtem moeten er nog mensen gezocht worden.

Voorstel is om tijdens de infomomenten voor de dagcentrum gebruikers (1 en 2/2/2018 in 't Eizerenhof) m.b.t. PVB een moment in te lassen, zodat iemand van de Gebruikersraad hierover uitleg kan geven en een oproep kan doen.

CDB zal uitleg geven op 1/2/2018 (avond 19-21), Marc (voormiddag 10-12) en Paul (namiddag 14-16) op 2/2/2018.

Eventueel daarna nog een oproep naar de ouders/broers-zussen per brief vanuit Zonnelied per cluster.

4. SO: voorstelling job inhoud nieuw functie Directeur Zorg

SO is vanaf 1/1/2018 Directeur Zorg. Hij werkt al 15 jaar voor Zonnelied vanuit een zorginhoudelijk oogpunt.

Prioriteiten zijn vastgelegd en bestaan uit 6 grote lijnen:

1. Visie en kadertekst verdiepen, verder uitwerken en uitschrijven: het gaat over het zorginhoudelijk aspect van de dienstverlening die Zonnelied wenst aan te bieden. Belangrijke thema's hierin zijn ontvangst/onthaal, kwaliteit van leven, sociaal-emotionele ontwikkeling, maar ook de zorg voor medewerkers.
2. Op welke manier organiseren we de dienstverlening en onszelf.
3 hoofdprocessen rond de gebruiker.
Processen rond medewerkers: zelfsturende teams, gedeeld leiderschap.
Uitklaren rollen en functies binnen die processen.
3. Sturing instroom en uitstroom. Aanmelding, intake en opnamebeleid. Op welke manier de instroom en uitstroom op mekaar afstemmen.
4. Opvolging projectfiches: zorggroepen, EGS werking, NAH werking.
5. Kwaliteit en goede dienstverlening. Kwaliteitshandboek opvolgen en omzetten naar praktijk. Nakijken van de procedures. Een belangrijk stuk is alles rond dossierbeheer en privacy en patiënten rechten en de tools gebruiksvriendelijk maken voor de medewerkers.
6. Strategisch en operationele aansturing van stafdiensten en individuele diensten zoals begeleid werken, Zonar (dementieproblematiek), Trion groep (mobiele begeleiding), SPIT.
In januari-februari zal Steve langsgaan in de verschillende teams en afstemmen concrete werken en actiepunten m.b.t. directe dienstverlening.
Faciliteren dialoog tussen instelling, gebruikers, ouders, wettelijk vertegenwoordigers. Matching situatie in Zonnelied en thuisomgeving van de gebruiker.
Contextueel systemisch werken meer stimuleren en faciliteren: wat kunnen mensen buiten ZL doen en waar moet ZL voor zorgen. Inzet met klemtoon op kwaliteit.
Communicatie tussen alle partijen blijft een belangrijk aandachtspunt, zeker omdat veel begeleiders deeltijds werken en er ook heel wat vervangingen zijn (bij zwangerschap, langdurige ziekte, enz.) en interne verschuivingen (nieuwe uitdagingen voor personeel).

EDB/CDB: opnemen als agendapunt voor volgende vergadering: communicatie tussen voorziening en ouders/wettelijke vertegenwoordigers - 1 uur voorzien

5. Goedkeuring aangepaste versie huishoudelijk reglement

De aangepaste versie wordt goedgekeurd.

CDB bezorgt de word versie aan LM.

6. Goedkeuring IDO PVB

Alle artikels van het IDO worden overlopen door Katleen.

Bijkomende uitleg:

Hoofdstuk 2 - artikel 4 - §4.3 - §4.3.1. Algemeen:

... geïndexeerd volgens de wettelijke voorziene modaliteiten (zorg en ondersteuning): de meeste gebruikers zullen betalen met punten. De te betalen punten zullen hetzelfde blijven. Er staat echter een bedrag tegenover een punt en dat bedrag kan geïndexeerd worden door de Vlaamse regering. Indien de gebruiker in cash betaald, zal Zonnelied de indexatie die toegestaan werd door de Vlaamse Regering toepassen bij facturatie.

... Als de overheid het PVB aanpast, ... de prijs van de afgesproken zorg en ondersteuning: Opmerking Gebruikersraad: Het is niet zo dat een aanpassing van een PVB automatisch leidt tot een aanpassing van de prijs door de zorgaanbieder, omdat een aanpassing kan te maken hebben met een bedrag dat niet zal besteed worden voor zorg binnen Zonnelied.

BVdS kijkt dit na en zorgt voor een betere formulering.

Hoofdstuk 2 - artikel 4 - §4.3 - §4.3.3. Betaling van zorg en ondersteuning via cash:

... Indien de factuur zorg en ondersteuning niet tijdig betaald wordt, rekent verwijlinteressen ... Opmerking gebruikersraad: de wettelijke rentevoet is op 1/1/2018 is 2%.

Te wijzigen in: De factuur is betaalbaar binnen de 30 kalenderdagen na verzenddatum.

Indien de factuur zorg en ondersteuning niet tijdig betaald wordt, rekent de zorgaanbieder (indien wettelijk mogelijk en mits toestemming van het VAPH) automatisch verwijlinteressen aan vanaf de dag van de ingebrekestelling tot de dag van betaling van de factuur. De verwijlinteressen zijn gelijk aan de wettelijke rentevoet.

Indien de factuur binnen de week na versturing van de ingebrekestelling niet betaald wordt, kan de zorgaanbieder een juridische procedure opstarten. Niet betalen van een de factuur leidt tot het beëindigen van de overeenkomst.

Dezelfde formulering (met weglating van indien wettelijk ... VAPH) dient opgenomen te worden onder Hoofdstuk 3 – artikel 11 - §11.6 Procedure in geval van laattijdige betaling.

Hoofdstuk 3 – artikel 11 - §11.4 Voorschot:

Vraag Gebruikersraad: wordt het voorschot geïndexeerd?

Het voorschot wordt niet geïndexeerd, omdat dit bedrag reeds gestort werd aan het begin van de overeenkomst. Het voorschot mag niet beschouwd worden als waarborg, daarom wordt het voorschot ook maandelijks afgerekend op de factuur.

Vb. voorschot 1.000 Euro, factuur 1.200 Euro → te betalen 200 Euro + factuur voor te betalen nieuw voorschot (niet geïndexeerd) van 1.000 Euro.

Hoofdstuk 3 – artikel 11 - §12.1 Woonkosten:

... is een vermindering van de woonkost mogelijk.

Vraag Gebruikersraad: wat zal die vermindering zijn?

Jaarbedrag delen door 365 dagen x dagen gebruikt door iemand anders.

Vraag Gebruikersraad: wat als de andere gebruiker iets stuk maakt in de kamer?

De familiale verzekering van Zonnelied moet dan tussenkomen.

Vraag Gebruikersraad: wat als een gebruiker een eigendom van Zonnelied stuk maakt?

De gebruikers worden gelijkgesteld met Zonnelied en dus wordt dit beschouwd als eigen schade en is niet verzekerd. De enige uitzondering hierop is schade aan ramen, omdat dit onder de brandverzekering valt.

BVdS bekijkt wat de afspraken hieromtrent kunnen zijn en neemt die mee op in het IDO.

Hoofdstuk 3 – artikel 13 Woon- en leefkosten – ondersteuningspakket verblijf kortdurend:

De afspraken ... respijtzorg.

BVdSt zal de zin anders te formuleren, zodat het duidelijker is.

Hoofdstuk 4 – artikel 13 - §13.2 en artikel 14 warme maaltijden:

In de voetnoten staat vermeld dat annulering van warme maaltijden minstens een week op voorhand moet gebeuren, anders wordt de maaltijd aangerekend.

De maaltijden worden aangerekend volgens de gekozen module van zorg en ondersteuning.

Indien daar een systematiek van afwezigheid van de gebruiker is overeengekomen, dan hoeft de gebruiker geen annulering van maaltijden te doen.

Hoofdstuk 4 – artikel 18 De individuele dienstverleningsovereenkomst opzeggen:

De zorgaanbieder zegt de overeenkomst stop

Moet zijn: De zorgaanbieder zegt de overeenkomst op

Tijdens de opzegperiode bedraagt

Het woord bedraagt moet weg.

Hoofdstuk 4 – artikel 24 - §1 Bijkomende bijlagen indien van toepassing – bijlage borgstelling:

Dit heeft niets te maken met het voorschot, maar is een document dat ondertekend wordt als iemand borg staat voor de betaling van de facturen vanuit persoonlijk vermogen, als de factuur niet betaald wordt door de gebruiker. Zonnelied heeft dit nog maar 1 keer moeten toepassen.

Bijlagen:

Bijlage 1: Verklarende woordenlijst

Onderaanneming en verbrekingsvergoeding moet weggelaten worden, omdat dit niet meer in de artikels voorkomt.

LM kijkt de bijlagen en de nummering hiervan nog eens na.

Bijlage 14: Tarievenlijst ondersteuningspakket verblijf langdurend en verblijf kortdurend:

De prijs voor de maaltijden is nu opgesplitst in een rubriek ontbijt en avondeten (prijs 6,67 Euro per dag), een rubriek toilet, verzorging, verbruiksgoederen (prijs 4,78 Euro/dag) en een rubriek warme maaltijd (5,05 Euro per dag).

Er is een onderscheid gemaakt tussen effectieve dag en geplande dag.

Was: de witte was wordt altijd door Zonnelied gedaan. Het bedrag hiervoor is 0 Euro.

De gebruiker heeft de keuze om de gekleurde was zelf te doen of dit aan Zonnelied toe te vertrouwen, mits betaling.

Bijlage 14: Tarievenlijst ondersteuningspakket dagondersteuning:

Facturatie zal dezelfde indeling hebben van de woon- en leefkosten:

1. Maaltijden
2. Ondersteuning per dagdeel
3. Vervoer

Dagdelen:

Van 8 tot 13 uur

Van 13 tot 18 uur

Na 18 uur

Als een gebruiker blijft van bv. 9 uur tot 14 uur, dan worden er 2 dagdelen aangerekend.

Een dagdeel komt niet overeenkomst met de openingsuren van het dagcentrum.

Indien een gebruiker aanwezig is voor/na de openingsuren van het dagcentrum dan wordt die opgevangen door de begeleiding van de woongroep die verbonden is aan het dagcentrum.

De chauffeur wordt mee beschouwd als personeel voor zorg en ondersteuning. De loonkost hiervan zit mee in het PVB. De prijs voor het vervoer is voor de benzine, verzekering, onderhoud bus, enz.

KE stelt voor om de formulering van de dagdelen nog eens te bekijken.

Vervolgproces: alle aanpassingen worden gedaan en voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Na akkoord van de Raad van Bestuur worden de individuele IDO's opgemaakt, worden er 3 infosessies georganiseerd waar de aanwezigen het individuele IDO ontvangen.

Indien gebruikers nog vragen hebben, kunnen die individueel besproken worden met de sociale dienst. Alle IDO's moeten ondertekend zijn tegen 31/3/2018.

7. Varia

7.1. **Ontslag LS op 13/1/2018**

Het ontslag wordt aanvaard.

7.2. **Verslagen Gebruikersraad op website Zonnelied**

KE zorgt er voor dat de verslagen doorgegeven worden aan de IT-medewerker, zodat deze ze op de website kan zetten.

De publicatie op de website gebeurt vanaf het verslag van 18/1/2018.

Voorstel van KE ivm Nieuwsbrief Zonnelied en de verkiezing leden Gebruikersraad in de maand oktober 2018:

Gebruikersraad schrijft een artikel voor de Nieuwsbrief, waarin ze zichzelf en het gebruikersparlement voorstellen + verwijzing naar verslagen van de Gebruikersraad op de website van Zonnelied + mailadres Gebruikersraad + vermelding dat een geprinte versie van het verslag verkrijgbaar is bij Zonnelied.

Volgende editie van de nieuwsbrief: 03/2018. Artikel moet tegen half februari binnen zijn bij Zonnelied.

De Gebruikersraad bekijkt of dit nog haalbaar is tegen half februari, anders zeker tegen de volgende editie op te nemen.

7.3. **Rioleringsdeksel in Gooik**

Deksel is te klein en vormt een gevaar en geurhinder.

KE geeft dit nog eens door aan de technische dienst.

7.4. **Allerlei**

KE laat het volgende weten:

- Op zondag 18/3/2018 het de dag van de zorg is en zullen er in 't Eizerenhof festiviteiten plaatsvinden m.b.t. de eerste steenlegging van de nieuwbouw en 25 jarig bestaan van 't Eizerenhof.
- Vrijdag 7/9/2018: Schlagerfestival
- Zondag 9/9/2018: Zonnefoor

7.5 **Volgende vergadering**

Maandag 5/3/2018 – 14 uur in 't Eizerenhof tezamen met het Gebruikersparlement.

Voorlopige agenda:

1. Goedkeuring verslag 18/1/2018
2. Opvolging openstaande zaken
3. Feedback infomomenten IDO (1/2/2018 en 2/2/2018)
4. Communicatie
5. Actieve deelname Gebruikersraad aan Schlagerfestival en Zonnefoor

8. Nieuwjaarsreceptie aangeboden door Zonnelied