



Zonneliëd vzw

GEBRUIKERSRAAD

contactgebruikersraad@gmail.com

Verslag Gebruikersraad 11 juni 2018

Aanwezig:

Gebruikersraad: EDB, CDB, PB, VR, MDC

Gebruikersparlement: JH, GL, AVB, GS, B (begeleidster)

Zonneliëd: KE, SO, BVdS

Verontschuldigd: LC, MML, DV

Plaats en uur: Zonneliëd-'t Eizerenhof – 14:00 uur – 17:30 uur

Verslag opgemaakt door: CDB

Agendapunten:

1. Bespreking thema tezamen met Gebruikersparlement: Vrijtijdsbesteding in het weekend en uitwisseling over hobby's
2. Goedkeuring verslag Gebruikersraad 05/03/2018
3. Opvolging openstaande punten uit vorige vergaderingen
 - + ontslag EDP
 - + vervanging
 - + verwijderen gegevens i.v.m. privacywetgeving
4. Communicatie Zonneliëd intern en extern
5. Bespreking resultaat 2018 en begroting 2018
6. Varia
 - 6.1. Jaarlijkse bespreking klachten
 - 6.2. Voorbereiding verkiezingen Gebruikersraad
 - 6.3. Volgende vergadering

1. Bespreking thema tezamen met Gebruikersparlement:

Thema: Huisdieren

JH: lievelingsdier panda's. Hij vindt dit mooie en schattige dieren. Had vroeger hamster, die hij gekregen had van zijn pleegouders en noemde hem Felix. Mocht deze mee nemen naar Zonneliëd. Verzorgde die elke dag goed (eten en kooi uitkuisen). Op bepaald moment is deze hamster ziek geworden en hij met de hamster naar de dierenarts gegaan. Hij heeft op een dag afscheid moeten nemen van de hamster en heeft daar verdriet om gehad. Hij heeft de hamster tezamen met de begeleiding begraven. Met Allerheiligen denkt hij terug aan zijn hamster. Nu zou hij een poes kiezen als huisdier.

AVB: In Gooik was er een poes Tommeke en op een bepaalde dag is die verdwenen. Ze hebben overall gezocht, maar vonden ze niet. 2 dagen later is de poes teruggevonden onder wagen. Zijn staartje was verbrand en dat is moeten afgezet worden. Nu is er geen poes meer.

Thuis hadden ze ook een poes en die noemde Poes. Is ziek geworden en at of dronk niet meer. Ze zijn naar de dierenarts geweest en die zei dat de poes een gezwel had. Ze mochten kiezen: een spuitje of terug mee naar huis nemen. Keuze was afscheid te nemen. Broer heeft hond (Duitse Schepert) en ze is eens mee geweest naar de hondenschool en heeft daar gezien welke

oefeningen de hond moest doen. Als zij haar broer bezoekt zit de hond voor het venster en begint hij te blaffen.

GS: zou graag een Duitse Scheper hebben en dan graag daarmee naar buiten gaan en wandelen.

GL: in de buurt zijn er mensen met honden en katten. Er loopt hier een grijze kat rond en deze is al binnen geweest. De begeleiders jagen die weg. In de Wilg zijn er 3 konijnen en 2 kippen.

2. Goedkeuring verslag Gebruikersraad 05/03/2018

Het verslag wordt goedgekeurd.

3. Opvolging openstaande punten uit vorige vergaderingen

- Verslagen Gebruikersraad op website:
Zonnelied heeft prijs opgevraagd voor aanpassing website, zodat verslagen effectief beschikbaar zijn op de website.
Verslagen vanaf nu opmaken volgens de privacywetgeving (zonder namen of adresgegevens van personen) en die publiceren op de website van Zonnelied.
- Klachtenprocedure: CDB zal voorstel opmaken in het verlof en voorleggen op de volgende vergadering
- Ontslag EDP: wordt aanvaard en hij wordt niet vervangen tot aan de verkiezingen.
- Privacy beleid Zonnelied: standaardformulier laten ondertekenen voor goedkeuring publicaties/foto's + vrijwilligers.

4. Communicatie Zonnelied intern en extern

Visieteksten en onthaalbrochure werden op voorhand bezorgd.

Algemene onthaalbrochure: is wat bijgewerkt op basis van de input die op de personeelsdagen gegeven werd. Deze is wat beknopter gemaakt en minder wollig.

Er komt ook een onthaalbrochure per cluster met uitleg over de eigenheid van de cluster.

De versie die er momenteel is moet wel meer bezieling uitstralen, enthousiaster geformuleerd en dynamischer opgemaakt worden. Zonnelied mag zeker niet te bescheiden zijn over de werking en mag zichzelf aanprijzen. Ook de levensloop van een gebruiker binnen Zonnelied uitleggen.

De clusterversie zal dynamischer zijn en gemakkelijker aanpasbaar zijn en zal door de cluster zelf opgemaakt worden. Er moeten nog afspraken gemaakt worden wie daarvoor verantwoordelijk zal zijn en hoe dikwijls er een update komt.

Er is ook een filmpje gemaakt van de leefgroep in de Pioen. Dit is zeker iets om bv. ook op de website te zetten.

Zonnelied zal bekijken welke vormen van moderne media zullen ingezet worden m.b.t. de communicatie en differentiëren in de soort communicatie en voor welk doelpubliek deze bestemd is.

Voorstel is ook dat mensen van de Gebruikersraad ingeschakeld worden om aan nieuwe gebruikers en hun entourage uitleg te geven over de werking van Zonnelied.

Visieteksten: zijn interne werkdocumenten en geven weer op welke manier Zonnelied gesprekken aangaat.

Vraag aan Zonnelied is ook of er een S.W.O.T.-analyse gebeurd is m.b.t. de communicatie (sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen)

Deze analyse moet eigenlijk nog gebeuren om een echt communicatieplan te kunnen uitwerken.

Vraag Zonnelied: waar zitten de werkpunten m.b.t. communicatie? De macro communicatie (op niveau voor facturatie, algemene brieven, nieuwsbrief, enz.) of de micro communicatie (op niveau van de leefgroep/dagcentrum)

De Gebruikersraad vindt dat er werkpunten zijn op beide vlakken.

Voorbeelden:

Macro communicatie:

- verkeerde communicatie bij facturatie kan panieksituaties creëren bij oudere mensen,
- uitnodigingen voor activiteiten komen veel te laat (maandag voor iets dat vrijdag of zaterdag zal doorgaan)
- Nieuwsbrief: weinig enthousiast geschreven. Is ook steeds hetzelfde concept. Ook geen feedback over bv. waaraan het geld van een bepaalde actie gependend is.

Micro communicatie:

- zeer weinig communicatie over veranderingen bij de begeleiding (verloop personeel). Het is belangrijk om de vervangingen in personeel door te geven, zodat je de namen mee hebt van nieuwe personeelsleden en welke soort begeleiding dat ze op zich nemen. Zo kan je verhalen die door de gebruiker verteld worden ook beter volgen. Via het schriftje of een brief die meegegeven wordt, zou dit toch mogelijk moeten zijn. Positief zou ook zijn als gebruikers op voorhand uitleg krijgen over wie er weg gaat en wie er in de plaats komt.
- Zonnelied zou spontaner kunnen worden in het vragen van hulp bij organisatie van activiteiten, zeker op micro niveau. Nu creëert Zonnelied een gevoel van afstand, wat bij geïnteresseerden voor een ongemakkelijk gevoel zorgt.
- Bij het personeel zou er minder de neiging moeten zijn om afstand te houden. Zij mogen hun enthousiasme tonen, want zo iets werkt aanstekelijk en zal meer aanzetten om mensen te overtuigen mee te helpen.

Zonnelied zorgt voor openheid en transparantie in de communicatie.

5. Bespreking resultaat 2017 en budget 2018

Dit punt werd besproken met BVdS na punt 6.

Deze cijfers zijn nog niet goedgekeurd door de Algemene Vergadering van Zonnelied.

Begroting 2018

Is nu voor de eerste keer opgemaakt in de logica van PVF (woon- en leefkosten)

Voor 2014-2015-2016 zijn het de finale cijfers, voor 2017 zijn de finale cijfers nog niet verwerkt)

Opbrengsten:

Sport: zou vanaf 2018 gratis zijn, maar voorlopig is er beslist voor de dagcentra dat dit nog betalend is.

Voorziene opbrengsten: 14.749.810 Euro

Kosten:

Aankopen textiel: sommige gebruikers hebben toestemming gegeven om kledij aan te kopen via Zonnelied.

Socio-culturele toelage: met de opstart van PVF, valt deze rubriek weg.

Onderhoud patrimonium: kosten stijgen aangezien Zonnelied meer eigendommen heeft.

Kabeltelevisie: Zonnelied is momenteel bezig met een overgang naar digitale televisie voor iedereen, vandaar dat deze kostenrubriek ook stijgt.

Betalingsverkeer Dexia: **B past dit in een volgende versie aan naar betalingsverkeer Belfius.**

Uitbesteding was wordt duurder.

Keuringen: er moeten meer en meer keuringen gebeuren (brandveiligheid, water, enz.)

Vraag Gebruikersraad: is Zonnelied niet verplicht om brandwerende deuren te plaatsen?

B zal dit navragen bij de preventiepersoon binnen Zonnelied en geeft hierover feedback aan de Gebruikersraad.

Public relations: website, enz.

Kost wetsverzekering daalt, door samen aankoop.

Voor 2018 is er geen voorziening voor de tewerkstelling van een stagiair.

Voorziene kosten: 14.741.212 Euro

Voorzien resultaat: 8.598 Euro

Cash flow (resultaat voor afschrijvingen): 769.360 Euro, dient voor de financiering van de nieuwe zorgcampus in Eizeringen. Na het bouwverlof worden de werken opgestart.

Villa in Eizeringen: hier werden wooncontainers bijgezet. 12 gebruikers verhuizen in juli naar deze woning. Zijn de gebruikers die nu in het klooster in Eizeringen verblijven.

Tollembeek: verbouwingen moeten klaar zijn in de zomer volgend jaar.

Wooneenheden Roosdaal: worden niet gerenoveerd. Het MPI heeft dit in erfpacht van het klooster. Er is een bod door Zonnelied gedaan op bouwgrond in Merchtem.

Jaarrekening 2017

Er is een positief resultaat van 675.313 Euro.

Het voorziene verlies van 160.000 Euro in de begroting van 2017, wordt door de 2^{de} inschaling door het VAPH weggewerkt, aangezien deze van toepassing is vanaf 2017.

In deze jaarrekening zit er geen FAM-bonussen. FAM afrekening 2016 wordt in 2018 gerealiseerd.

Bespreking posten:

Activa in aanbouw: de kosten zijn voornamelijk erelonen (architect, keuring, enz.)

Overige vorderingen: voornamelijk vorderingen op VAPH (2015-2016-2017) Eind 2018 zal er een vordering zijn voor 2017 en 2018. 2015 is afgerekend in 02/2018, voor 2016 is in juni de berekening binnengekomen.

Lening op lange termijn: voor nieuwbouw Eizeringen: 2,5 miljoen Euro wordt er geleend. 2,5 miljoen Euro wordt door Zonnelied in cash betaald. Dit cash geld komt uit de werking van Zonnelied. Zonnelied rekent er op dat een deel van dit cash geld opnieuw aangevuld wordt met VIPA-vouchers (vouchers voor gebruikers met specifieke woonnoden-infrastructuur subsidie, dit systeem moet nog goedgekeurd worden door VAPH-infovergadering voor zorginstellingen is voorzien in oktober 2018)

Diverse schulden: 512.525 Euro dient nog terugbetaald te worden aan 2 andere vzw's.

Toewijzing resultaat: 582.988 Euro wordt toegekend aan de bestemde fondsen.

Facturatie Zonnelied:

Er zit een serieuze vertraging op de facturatie.

Reden: Zonnelied is vanaf 1/1/2018 overgestapt op nieuwe facturatiesoftware voor de sector van de firma Softwell. Zonnelied is proefkonijn om te testen en alle programmatiefouten en bugs er uit te halen. Grootste probleem momenteel is dat de facturatie nog niet automatisch verwerkt wordt in het boekhoudpakket Exact.

Vanaf september zou alles genormaliseerd zijn.

Vraag Gebruikersraad - aankoop tuinmeubelen voor de clusters:

Waarom kunnen er geen tuinmeubelen aangekocht worden voor cluster Brussel, gezien het grote positief resultaat van 2017. Beschikt elke cluster over een budget voor aankoop tuinmeubelen?

Bert laat weten dat er enkel nog kwalitatieve tuinmeubelen aangekocht worden. Tevens meldt hij dat er steeds een evenwicht gezocht wordt in wat er in zorg geïnvesteerd wordt en welk budget er beschikbaar is voor zo'n aankopen.

Geen duidelijk antwoord-dient verder besproken te worden. Graag uitleg over de procedure. Bert doet zeker al navraag hierover.

Bezorgdheid Gebruikersraad: is het de bedoeling van Zonnelied om steeds maar groter en groter te worden en te kiezen voor uiterlijk vertoon? We krijgen de indruk dat het bij Zonnelied steeds gaat over geld vooral dan voor bouw en renovatieprojecten, maar nooit over de kleine noden van de gebruikers/clusters.

Te bespreken bij de update over het Masterplan van Zonnelied.

6. Varia

6.1. Jaarlijkse bespreking klachten

Katleen zal tijdens de volgende vergadering, in september, feedback geven over de klachten die er het afgelopen jaar geweest zijn.

- Aard van de klacht
- Welk gevolg er door Zonnelied aan gegeven is

6.2. Vorbereiding verkiezingen Gebruikersraad

- Er is een voorstel om een Gebruikersraad per cluster te organiseren. De Gebruikersraad vindt dit geen goed idee. Er moet wel gestreefd worden naar een vertegenwoordiging vanuit alle clusters (liefst per cluster: 1 vertegenwoordiger dagcentrum en 1 vertegenwoordiger wonen. Brussel: 2 – Eizeringen: 2 – Roosdaal: 2 – Gooik: 1 – Opwijk/Merchtem: 2 – Tollembeek: 2 → totaal 11)
Dit is misschien te veel, omdat het maximum aantal leden van de Gebruikersraad bepaald is op 15 (leden Gebruikersparlement inbegrepen)
Te bekijken of aantal van 15 kan verhoogd worden. Voorstel is ook om te bekijken of het huishoudelijk reglement kan aangepast worden, zodat vertegenwoordigers die niet kunnen aanwezig zijn op een vergadering, een plaatsvervanger kunnen laten deelnemen in hun plaats.
Het Gebruikersparlement telt momenteel 6 leden, dus kunnen er maar 9 vertegenwoordigers aangeduid worden.
- KE kijkt de wettelijkheid na i.v.m. samenstelling Gebruikersraad en de procedure wanneer oproep naar kandidaten buiten moet en wanneer de verkiezingen moeten doorgaan.
- KE bekijkt ook met de diensthoofden wie van de vertegenwoordigers eventueel zou geïnteresseerd zijn om tot de Gebruikersraad toe te treden. Deze mensen kunnen dan persoonlijk aangesproken worden.
- Procedure verkiezingen:
 - Gebruikersraad zal tekst aanleveren voor oproep kandidaatstelling verkiezingen, ook voor het gebruikersparlement.
 - Zonnelied stuurt brief aan vertegenwoordigers mee met Nieuwsbrief van september 2018.
 - Brief aan gebruikers te bezorgen via de clusters door Zonnelied.
 - Zonnelied zorgt er voor dat begin november 2018 alle gerechtigde kiezers een stembrief krijgen met de namen van de kandidaten en uitleg over de procedure van de stemming. We zouden de stembrieven tegen eind november terug moeten krijgen. Op 3 december 2018 is er een vergadering Gebruikersraad. Deze moet misschien iets later gepland worden?
- Paul laat weten dat hij geen kandidaat meer zal zijn. De groep vraagt hem wel om mensen aan te spreken om een vervanger te vinden.

6.3. Volgende vergadering

Maandag 10/09/2018 – 14 uur – 't Eizerenhof – Eizeringen

Voorstel van het dagelijks bestuur is om de vergadering te verzetten naar maandag 24/09/2018 van 14 uur tot 17 uur in 't Eizerenhof, omdat 10/09/2018 de dag na Zonnefoor is.

Altijd starten met het Gebruikersparlement

Agendapunten:

- Bespreking thema Gebruikersparlement: activiteiten in het weekend - te weinig en niet genoeg afwisseling
- Goedkeuring verslag 11/6/2018
- Opvolging openstaande punten vorige vergaderingen
- Bespreking aanpassingen huishoudelijk reglement
- Behandeling klachten afgelopen jaar (2017 = 6 schriftelijke klachten zie Nieuwsbrief + klachten tot eind 06/2018)
- Update over het Masterplan van Zonnelied

- Inhoud Nieuwsbrief: voorstel 1 pagina voorbehouden voor samenvatting vergadering Gebruikersraad + conclusies
- Vragen Gebruikersraad:
 - mogelijkheid tot organiseren bezoek aan de verschillende huizen van Zonnelied?
 - welke diensten worden er door Zonnelied aangeboden en wat is de kostprijs in cash en in punten voor elke dienst.
- Verzetten vergadering 3/12/2018 naar week erna (i.v.m. verkiezingen Gebruikersraad)