

## Verslag gebruikersraad Zonnelied 04 december 2023

Aanwezig: Ingrid, Gerda, Christa, Steve, Elke, Luc, Bob, Gunnar, André, Tina, Lise, Katleen, Véronique  
Verontschuldigd: Jef, André

### DATA GEBRUIKERSRAAD 2024

11/3

10/6

9/9

2/12

### 1. Goedkeuring verslag vorige gebruikersraad (11 september 2023)

- vastleggen datum voor collectief gebruikersparlement: maandag 5/2/2024 van 14 tot 16 uur in Koetshuis Roosdaal. Steve doet rondvraag omtrent thema's die leven hiervoor. Aanwezigheid van een aantal leden van de gebruikersraad is gewenst.
- publicaties vanuit gebruikersraad in Zonnemagazine zou meerwaarde zijn; zo kunnen we stem van ouders/ netwerk laten horen. Zonnemagazine verschijnt in maart – juni (jaarverslag) – december. Deadline voor teksten is drie weken vóór begin van de maand van verschijnen.
- uitnodiging voor infomoment op 14/12 op vraag van de gebruikersraad: budgetten vanuit VAPH.  
Wat? Basispresentatie + vragenronde.  
Inschrijven kan tot de dag zelf, goeie opkomst verwacht.

### 2. Vernieuwde IDO - naar modelovereenkomst VAPH - presentatie door Tina

Vanuit VAPH werden modeldocumenten gemaakt; deze werden nagelezen door “wablief”. Door Zonnelied werd een vernieuwde IDO (individuele dienstverleningsovereenkomst) gemaakt; Tina overloopt met de leden van de gebruikersraad deze IDO.

#### IDO is bijlage. Hierbij een aantal wijzigingen/ aandachtspunten:

- Vooraf: opschortende voorwaarden. Deze stonden vroeger op een onopvallende plak, maar op aanraden van VAPH helemaal naar voren gebracht. Wat? Kan het contract van start gaan op die dag, ja of nee? Is het budget toereikend? Extra van belang voor mensen die zich aanmelden zonder budget of zonder herkenning.
- Gegevens van partijen: paar wijzigingen in.
- Vertegenwoordiging: blijft bij Katleen, maar er is iemand extra toegevoegd, zo heb je meteen een contactpersoon.
- Externe diensten: bv Overbron, WZC waarmee Zonnelied samenwerkt ikv dementie. De cliënt koopt zorg in in WZC (verblijf), Zonnelied biedt nog ondersteuning aan (dagactiviteiten).
- Kosten: alle hoofdstukken worden overboord gegooid en er wordt een totaal kost gemaakt.
- Voorschot: hier zijn nu duidelijke richtlijnen voor. Tot nu toe waren het individuele bedragen. Nu één prijs voor langdurig wonen: €1.050 (wordt niet geïndexeerd).
- Woonkosten: 1 prijs per 24 uur. In de tarievenlijst vind je de uitsplitsing terug.
- Leefkosten: hier wordt wel opsplitsing gemaakt.
- Domiciliëring: dit wordt aangemoedigd. Nieuw mandaat gemaakt hiervoor.
- Ondersteuningsplan: gaat door om de 3 jaar i.p.v. om de 2 jaar.
- Opzegtermijn door cliënt wordt even lang als die door de zorgaanbieder (1<sup>e</sup> dag van volgende maand).
- Bij overlijden: voucher stopt automatisch, bij cash loopt het nog twee maanden door.

RPR Brussel: 420.607.638

IBAN 79 7865 6640 7333 – BIC code : GKCCBEBB

Maatschappelijke zetel: Kloosterstraat 7 – 1761 Roosdaal - Tel : 0032-(0)53/64 64 30

e-mail: sany.degelas@zonnelied.be

Zonnelied vzw is erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

- Persoonlijke goederen: Zonnelied voorziet lijst om goederen op te noteren. Naametiket in kledij wordt niet meer door Zonnelied voorzien, want het is geen verplichting meer door het VAPH.
- RTH en MFC: minderjarigen in Zonnelied via rechtstreekse financiering.

### AANVULLINGEN DOOR LEDEN GEBRUIKERSRAAD

- Leefkosten: is dit duidelijk bij aanvang voor de zorgvrager? Vraag om verduidelijking van leefkosten toe te voegen.
- Vooral bij semi-verblijvers is het een complexer plaatje. Zonnelied komt uit een historisch perspectief van een totaalpakket aanbieden. Het aanbod voor semi-verblijvers is maatwerk en vraagt flexibiliteit van de zorgaanbieder.
- De offertemaker heeft geen rechtstreeks contact met de vrager van de offerte. De maatschappelijk werker is tussenpersoon tussen zorgvrager en offertemaker. Belangrijk dat die goed op de hoogte is dan.  
Elke en Véronique zitten samen met Tina, Steve en maatschappelijk werker om dit uit te klaren.
- Van het ondersteuningsplan wordt een verslag gemaakt en dit wordt bezorgd aan de cliënt. Dit dient toegevoegd te worden aan de IDO.
- Budgetten van het VAPH worden vrijgemaakt aan het begin van het jaar, maar Zonnelied krijgt deze niet in één keer uitbetaald. Daar bestaan misverstanden over. Het VAPH parkeert het geld en betaalt met voorschotten en afrekeningen, soms zelfs een paar maanden later. Deze info dient beter te worden doorgegeven naar de cliënt bij de start.

### **3. Terugkoppeling financiële afspraken gebruikersraad 2/10/2023**

Vaststelling i.v.m. woon- en leefkosten:

- Onderhouds- en energiekosten stijgen
- Kosten vervoer stijgen, de gevraagde prijs dekt de reële kost niet

Daarom:

- Kosten herstellingen worden toegevoegd
- Voorstel om €9 per dag te vragen voor vervoer dagactiviteiten vanaf januari 2024

De gebruikersraad geeft hier zijn akkoord voor. Er gebeurt eerst een communicatie over en dan wordt de prijs aangepast.

### **4. Beleidsplan – presentatie door Lise**

Lise, verantwoordelijke voor kwaliteitsmonitoring, stelt aan de hand van een PowerPoint het beleidsplan 2022 voor aan de gebruikersraad. Vraag aan de leden van de gebruikersraad om hier feedback op te geven.

### EERSTE REACTIES VANUIT DE GEBRUIKERSRAAD

- Waarom is er nog geen tevredenheidsmeting bij de cliënten?
- Hoe kan je de dialoog versterken met de cliënt en het netwerk?
- Percentage van personeel dat de tevredenheidsenquête invult, is gestegen van 44 naar 58%. Maar blijft toch nog laag. Is het feit dat het niet anoniem is de reden?
- Voorstel om te werken met een NPS code. NPS staat voor Net Promotor Score en is een manier om klanttevredenheid te meten. “Zou u Zonnelied aanbevelen bij anderen?”

### **5. Meerjarenplan - vraagstelling algemene vergadering: bespreking en aanvulling ambities van Zonnelied vanuit gebruikers/vertegenwoordigers - presentatie door Katleen**

RPR Brussel: 420.607.638

IBAN 79 7865 6640 7333 – BIC code : GKCCBEBB

Maatschappelijke zetel: Kloosterstraat 7 – 1761 Roosdaal - Tel : 0032-(0)53/64 64 30

e-mail: sany.degelas@zonnelied.be

Zonnelied vzw is erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Katleen overloopt de drie borden, waarop de ambities van Zonnelied staan voor de komende jaren: wat gaan we doen? Wat moeten we zeker doen om deze ambities waar te maken? En wat moeten we zeker niet doen?

Deze borden kwamen tot stand na een overleg tussen beleidsmensen van Zonnelied, leden RVB en GR Zonnelied en externen (mensen uit geestelijke gezondheidszorg, onderwijs, CAW, ...).

Elk bord representeert een insteek:

- Oranje bord: de gasten. Woorden die hierbij vaak terugkwamen: dialoog – co-creatie – synergiën – ruimte om te groeien – over muurtje kijken bij collega's – kwaliteit – I persoon I verhaal I keer
- Groen bord: de medewerkers. De vaak genoemde woorden hier: imago – alles is bespreekbaar – niet wachten op beterschap – zuurstofmomenten inlassen
- Blauw bord: de samenleving. Maatschappelijk debat – expertise zoeken elders – solidariteit uitdragen – Franciscaanse gedachte

Deze ambities worden nu ook voorgelegd aan onder andere de RVB en gebruikersraad Zonnelied. Voorstel om deze beide raden hierover eens samen rond de tafel te krijgen. Is ook een kans om eens kennis te maken met elkaar. Maar eerst op agenda van GR op 11/3/24 zetten.

RPR Brussel: 420.607.638

IBAN 79 7865 6640 7333 – BIC code : GKCCBEBB

Maatschappelijke zetel: Kloosterstraat 7 – 1761 Roosdaal - Tel : 0032-(0)53/64 64 30

e-mail: [sany.degelas@zonnelied.be](mailto:sany.degelas@zonnelied.be)

Zonnelied vzw is erkend en gesubsidieerd door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap