

RAADSZITTING VAN 17-8-2017

Aanwezig: Katrien Schryvers, voorzitter

*Alfons Christiaensen, Bert Claessens, Geert Heeres, Frederika Houwelijckx, Paul Van Wesenbeeck en Irene Meersman
raadsleden, en
Kristof Janssens - secretaris.*

*Verontschuldigd: Pieter Goedemé, Dirck Haest, Annemie Van Orshaegen en Patrick Wyffels,
raadsleden*

Uitgenodigd: Heidi Heeren, maatschappelijk assistente

De voorzitter opent de vergadering om 20.00 uur

OPENBARE ZITTING

01 Verslag van de openbare raadszitting van 18 juli 2017

De Raad

Keurt goed na lezing en bij eenparigheid het verslag van de openbare zitting van de raad voor maatschappelijk welzijn van 18 juli 2017.

02 Kastoestand per 17 augustus 2017 - kennisname

De Raad

Neemt kennis van het verslag over de kastoestand, zoals opgemaakt door de financieel beheerder van het OCMW, de heer Kristof Dieltiens, waaruit blijkt dat op 16 augustus 2017 het kastotaal € 1.021.014,60 bedroeg.

03 Kennisname en bespreking van het rapport van de vervolgstudie naar het welbevinden van 80plussers in Zoersel, uitgevoerd door laatstejaarsstudenten maatschappelijk werk van de Karel de Grote Hogeschool Antwerpen

De Raad

Gelet op artikel 52 van het decreet van 19 december 2008 betreffende de ocmw's;
Gelet op het actieplan: "integratie van zorgbehoevenden" en de daaronder ressorterende actie: "in samenwerking met Bpost preventieve huisbezoeken uitvoeren bij inwoners ouder dan 80 jaar" uit de strategische nota van het meerjarenplan 2014-2019;
Gelet op de nota aan de RMW inzake de studie naar het welzijn en de woonsituatie van inwoners van de gemeente ouder dan 80 jaar;
Overwegende dat er op basis van de resultaten van het onderzoek in 2015 gehouden met Bpost naar het welbevinden en de woonsituatie van alle inwoners van de gemeente ouder dan 80 jaar, in 2016 -

2017 een vervolgonderzoek is gedaan uitgevoerd door laatstejaarsstudenten maatschappelijk werk van de Karel de Grote Hogeschool Antwerpen;
Overwegende dat de aanbevelingen uit het vervolgonderzoek verdere opvolging vragen en vertaling in de komende aanpassing meerjarenplan en beleidsnota 2018;
Na verdere bespreking;

Bespreekt de nota aan de raad voor maatschappelijk welzijn in bijlage over de gevolgtrekkingen en aanbevelingen uit de voormelde studie van de laatstejaarsstudenten maatschappelijk werk van de KdG uit 2016 – 2017 om deze mee te nemen in de vorm van een actieplan of acties in het op te stellen ontwerp aanpassing meerjarenplan en beleidsnota 2018.

04 Kennisname van de rapporten van de onderzoeken gehouden naar de tevredenheid van de gebruikers over de warme maaltijdbedeling en over de DGAT

De Raad

Gelet op artikel 52 van het decreet van 19 december 2008 betreffende de ocmw's;
Gelet op het woonzorgdecreet van 13 maart 2009;
Gelet op het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen;
Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers;
Overwegende dat het bestuur in het kader van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsplanning in 2016 een algemeen tevredenheidsonderzoek plande;
Overwegende dat naar aanleiding van de bespreking van het jaarverslag 2015 en de daling van het aantal warme maaltijden door de raad voor maatschappelijk welzijn werd gevraagd een onderzoek te houden naar de tevredenheid van de gebruikers over deze service;
Overwegende dat de stafmedewerker kwaliteitszorg van KINA in het kader van haar opdracht beide onderzoeken begeleide, coördineerde, de vragenlijsten opstelde en zorgde voor de rapportage en terugkoppeling;
Na verdere bespreking;

Bespreekt de rapporten van de tevredenheidsonderzoeken DGAT uit 2016 en warme maaltijdbedeling 2017 en onthoudt volgende conclusies:

- De algemene tevredenheid van beide diensten is hoog.
- Voor de warme maaltijdbedeling zijn er opmerkingen over het niet of niet tijdig ontvangen van de menukrant, de onbekendheid van de externe cateraar Veresto bij de gebruikers en diverse aanmerkingen of voorstellen rond de samenstelling en bereiding van de maaltijden. Er komt een extra check die de bedelers zullen uitvoeren of zij alle gebruikers een menukrant hebben bezorgd. De terugkoppeling van de resultaten aan de gebruikers zal nogmaals duidelijk vermelden dat het ocmw beroep doet op Veresto voor de bereiding en bedeling van de warme maaltijden. Al de opmerkingen betreffende de maaltijden zelf zijn uitgebreid besproken met de directie van Veresto die het engagement is aangegaan om alle opmerkingen verder te onderzoeken en hiermee maximaal rekening te houden.
- Voor de DGAT zijn er op een aantal vragen waarop 10% of meer respondenten neutrale of negatieve scores geven. Aangezien de enquête niet anoniem is gehouden, zijn de betrokken respondenten door onze dienstverantwoordelijken gecontacteerd voor een verder gesprek hierover om samen te bekijken hoe de dienstverlening kan worden bijgestuurd naar een grotere mate van tevredenheid. In 2016 in de periode van het onderzoek waren er klachten over de telefonische bereikbaarheid, waarschijnlijk mee veroorzaakt door bezettingsproblemen

aan het onthaal. Deze zijn inmiddels opgelost en sindsdien zijn er geen klachten van die aard meer geregistreerd. Een opmerking over niet tijdig verwittigd worden ingeval van afwezigheid van de verzorgende resulteerde in het aanscherpen van de interne werkafspraken daarover.

05 Mededelingen voor de openbare raadszitting van 17 augustus 2017

De Raad

Neemt kennis van de volgende mededelingen voor onderhavige openbare zitting:

- Volgende zittingen raad voor maatschappelijk welzijn: donderdag 21 september 2017 om 20u .

GESLOTEN ZITTING

Na afhandeling der agenda sluit de voorzitter de vergadering om 21.00 uur

Aldus gedaan in zitting datum als boven

Namens de RAAD,

Bij verordening,

Kristof Janssens
secretaris

Katrien Schryvers
voorzitter