



**ZORGPUNT
WAASLAND**
goed voor elkaar

JAARVERSLAG 2019

IDENTIFICATIE BESTUUR

Naam bestuur:	Zorgpunt Waasland
NISCODE bestuur:	46003
Adres bestuur:	Oude Zandstraat 92 9120 Beveren
Algemeen directeur:	Tjeu Van Diessen
Financieel directeur:	Vincent Rollé

Inhoud

INLEIDING	4
BELEIDSNOTA	5
I. Algemeen beleid.....	5
1.1 Opmaak meerjarenplan 2020-2025	5
1.2 Missie, visie en waarden Zorgpunt Waasland	6
1.3 Aanstelling nieuw bestuur Zorgpunt Waasland	6
1.4 Lancering website Zorgpunt Waasland	7
II. Zorgnetwerk	9
2.1 Buurtzorg	9
2.2 Thuiszorg	14
2.3 Dagzorg.....	22
2.4 Woonzorg	31
2.5 Keuken	38
III. Facility management	39
3.1 Overzicht bouwprojecten	39
3.2 Oprichting en centralisatie diensten facilitair beheer	41
3.3 Projecten facility	42
IV. Personeelsbeleid	44
4.1 Uitwerking arbeidsreglement en opstelling RPR.....	44
4.2 Uitwerking/implementatie feedbacksysteem	44
4.3 Uitbouwen uniform personeelsbeheer	44
4.4 Evolutie personeelsbestand	45
V. Duurzaamheid	48
JAARREKENING 2019 – BELEIDSEVALUATIE	50
I. Doelstellingenrealisatie 2019 – Opstart Zorgpunt Waasland	50

INLEIDING

Op 1 januari 2019 hebben alle zorgdiensten van de OCMW's van Beveren, Kruikebeke, Sint-Niklaas en Zwijndrecht zich gegroepeerd in de Welzijnsvereniging: Zorgpunt Waasland. Elke dag zetten 1.650 personeelsleden zich in om kwalitatieve zorg te verlenen aan iedereen die ze nodig heeft. We zijn en blijven een openbare organisatie.

Zorgpunt Waasland bestaat uit onder meer:

- 12 woonzorgcentra
- 3 dagverzorgingscentra
- 7 dienstencentra en antennepunten
- een voorziening en dagcentrum voor personen met een beperking (Home en dagcentrum De Bron)
- een dagcentrum voor personen met een niet-aangeboren beperking (De Stroom)
- diensten gezinszorg
- poetsdiensten
- 313 serviceflats en ouderenwoningen

Zorgpunt Waasland is dus een grote speler in de regio en in Vlaanderen.

Deze zorgdiensten werden ondergebracht in twee clusters. Cluster Oost bevat alle zorgvoorzieningen van de OCMW's van Beveren, Kruikebeke en Zwijndrecht. De zorgdiensten van OCMW Sint-Niklaas werden ondergebracht in cluster West.

Tijdens de daarop volgende maanden moest deze operatie worden uitgewerkt. Het was een jaar waarin buiten concrete realisaties ook het menselijk aspect niet uit het oog mocht verloren worden. Een nieuwe organisatie brengt nieuwe onderlinge verhoudingen en structuren met zich mee, vraagt aanpassingsvermogen en vooral omgaan met verandering. Dit vraagt tijd, gaat gepaard met spanningen, weerstand maar ook doorzettingsvermogen, veerkracht en flexibiliteit. Zo'n veranderingsproces wordt dan ook niet gerealiseerd van vandaag op morgen. Het is een project voor de komende jaren. Toch kunnen we stellen dat er met man en macht gewerkt is aan het vormgeven van dit nieuwe unieke samenwerkingstraject. Een weerslag van deze realisaties worden beschreven in dit jaarverslag. Een proces dat nog niet is afgerond maar waarin de zaadjes geplant zijn om verder te groeien naar een nieuwe organisatie met haar eigen specifieke karakter.

Een van de belangrijkste trajecten voor een solide basis was het uitwerken van het meerjarenplan voor Zorgpunt Waasland. Via een participatief traject werd er vorm gegeven aan de missie, visie en waarden: nabije en betaalbare zorg aanbieden. Er werden beleidsdoelstellingen en acties voor de komende jaren bepaald. In het resultaat van dit traject is de ambitie binnen ZPW duidelijk merkbaar. Een van de vele uitdagingen voor de komende jaren zal zijn deze missie, visie en waarden te doen leven binnen de hele organisatie en daarbuiten.

De voorbereidingen voor dit jaarverslag verlopen in volle coronacrisis. Een tijd waarin warme zorg voor kwetsbare mensen precair is maar een ontzettend waardevolle betekenis heeft. Ondanks enorme druk op de medewerkers stelden we een blijvende gedrevenheid, inzet en toewijding vast om deze zorg te garanderen. We mochten daarbij op veel sympathie en steun van onze cliënten, hun familie, onze leveranciers en onze moederbesturen rekenen. Dit stemt ons hoopvol en geeft vertrouwen voor de toekomst. Samen bouwen we aan aangepaste, goede en menselijke zorg in het Waasland. Dat dit in Coronatijden ook kan, is het grootste en mooiste bewijs dat we onze missie en visie willen realiseren, en uitgroeien tot een sterke en betrouwbare partner in de zorg.

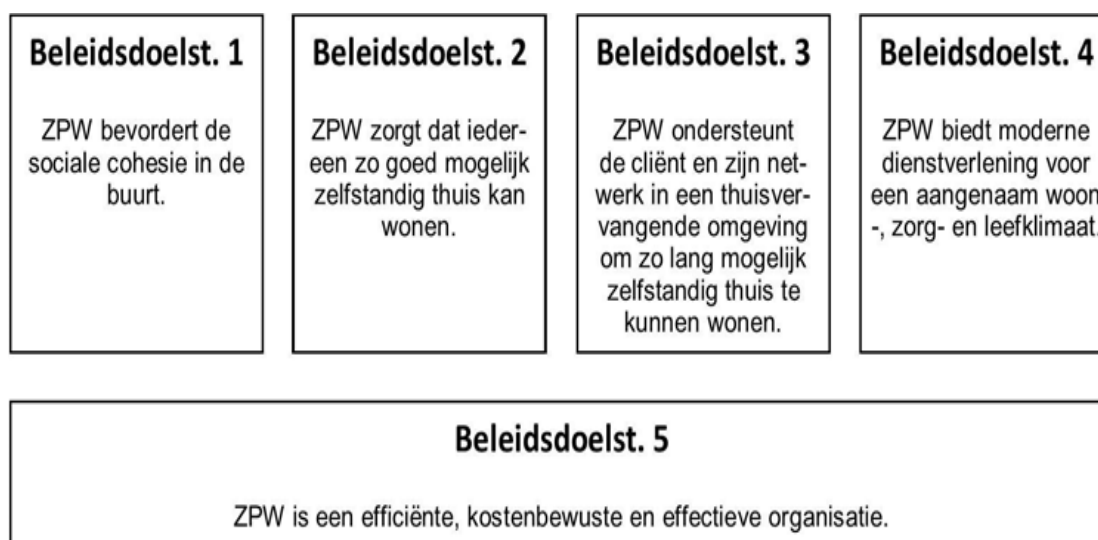
BELEIDSNOTA

I. Algemeen beleid

1.1 Opmaak meerjarenplan 2020-2025

In 2019 werd ZPW in haar opstartjaar onmiddellijk voor de uitdaging gesteld om een meerjarenplan op te maken. Niet eenvoudig voor een organisatie in haar kinderschoenen. Hiervoor kreeg ZPW ondersteuning via externe begeleiding. Er werd met het directiecomité aan de slag gegaan om een beknopte missie en visie uit te werken.

Vervolgens werd via een SWOT analyse en confrontatiematrix, een strategiekader bepaald. Op basis hiervan werden beleidsdoelstellingen en actieplannen geformuleerd. De dienstverlening vertaalt zich in vier beleidsdoelstellingen, één voor elk aspect van dienstverlening uit het zorgcontinuüm. Om de ambities binnen de beleidsdoelstellingen in de zorg te realiseren dient verder gebouwd te worden aan een performante organisatie. Dit kreeg vorm in een vijfde beleidsdoelstelling.



Bovenstaande figuur werd de basis voor het verder uitwerken van de doelstellingenboom. Aan de vooropgestelde acties werden de nodige budgetten gekoppeld. Deze budgetten werden onderhandeld met de moederbesturen. Een huzarenstukje om dit met vier verschillende moederbesturen in een krap tijdsbestek rond te krijgen. In 2019 werd alvast de basis voor een sterk meerjarenplan gelegd. De komende jaren zal ZPW dit verder ontwikkelen en verfijnen. De transitie concentreerde zich voornamelijk op het vormgeven van de operationele werking van de verschillende diensten. In een volgende fase, de komende jaren, zal ingezet worden op uitdagingen zoals het versterken van de interne identiteit en het verder stroomlijnen van de structuur en de werking van ZPW. Ook de rol en bevoegdheden van de algemeen directeur en transitie manager zullen verder uitgewerkt worden, hetgeen nu door de focus op de opstart van de operationele werking minder aan bod kon komen.

1.2 Missie, visie en waarden Zorgpunt Waasland

Het hierboven geschetste traject resulteerde oa. in de uitwerking van een sterke missie, visie en waarden:



Missie, visie en waarden

**ZORGPUNT
WAASLAND**
goed voor elkaar

KWALITEIT: we denken na over onze keuzes.
INTEGRITEIT: we doen wat we beloven.
ZORGZAAMHEID: we dragen zorg voor elkaar, de klant en onze middelen.

KLANTGEDREVENHEID: we leveren geen half werk.
INNOVATIEF: we doen het graag altijd iets beter.
SAMENWERKING: we luisteren graag naar iedereen waarmee we samenwerken.

Missie
Wij verstrekken nabije en betaalbare zorg voor iedereen die ze nodig heeft.

Visie
Wij willen dé referentie zijn als het gaat om zorg voor mens en maatschappij.

De missie is waar we voor staan. Het is de bestaansreden van onze organisatie. Zorgpunt Waasland wil er voor iedereen zijn die zorg en ondersteuning nodig heeft. Dicht in de buurt of bij de mensen thuis. We streven er naar de zorg en ondersteuning betaalbaar te houden voor iedereen.

De visie is waar we voor gaan. De term visie verwijst naar het gewenste lange termijnperspectief van de organisatie. De visie wordt afgeleid van, en is in overeenstemming met de missie.

Zorgpunt Waasland heeft met haar visie een duidelijk beeld van de toekomst. Daarop kan zij anticiperen in het verder uitbouwen en vernieuwen van haar dienstverlening, inzetten op nieuwe werkmiddelen enzovoort.

In 2020 zal er ingezet worden op het verder kenbaar maken van de missie, visie en waarden binnen de ganse organisatie.

1.3 Aanstelling nieuw bestuur Zorgpunt Waasland

De huidige bestuursleden van Zorgpunt Waasland zijn verkozen voor de legislatuur 2019 -2024. De partnergemeenten Beveren, Kruibeke, Sint-Niklaas en Zwijndrecht hebben elk een gelijk aantal vertegenwoordigers in de algemene vergadering en in de raad van bestuur.

Algemene vergadering

De Algemene Vergadering van Zorgpunt Waasland komt 2 tot 3 keer per jaar samen en is samengesteld uit 12 vertegenwoordigers uit de Raden voor Maatschappelijk Welzijn van de OCMW's van Beveren, Kruibeke, Sint-Niklaas en Zwijndrecht, de algemeen directeur en de transitie manager.

De Algemene Vergadering is bevoegd voor de statuten, de financiën en het algemeen beleid van Zorgpunt Waasland.

Raad van bestuur

De Raad van Bestuur van Zorgpunt Waasland komt maandelijks samen en is samengesteld uit 12 vertegenwoordigers uit de Raden voor maatschappelijk Welzijn van de OCMW's van Beveren, Kruibeke, Sint-Niklaas en Zwijndrecht, de algemeen directeur, transitie manager en 2 onafhankelijke bestuurders (experten).

De Raad van Bestuur is bevoegd voor het bepalen van grote dossiers van overheidsopdrachten en belangrijke dossiers die de algemene werking van het ZPW omvatten.

Dagelijks bestuur

Het Dagelijks Bestuur van Zorgpunt Waasland komt 2 keer per maand samen en is samengesteld uit de voorzitter, de ondervoorzitter, 2 vertegenwoordigers uit de OCMW-raad van een andere gemeente dan de (onder-)voorzitter, de algemeen directeur en de transitie manager.

Het Dagelijks Bestuur bereidt de Raad van Bestuur voor en is bevoegd voor alles wat gedelegeerd werd door de Raad van Bestuur.

Directiecomité

Het directiecomité bestaat uit 7 directieleden en komt wekelijks samen.

Het directiecomité is verantwoordelijk voor de dagelijkse operationele werking van Zorgpunt Waasland.

Meer info over onze beleidsbeslissingen zijn terug te vinden op onze website: <https://zorgpuntwaasland.be/over-ons/bestuursdocumenten/>

1.4 Lancering website Zorgpunt Waasland

Op maandag 24 juni 2019 is de website, www.zorgpuntwaasland.be, online gegaan. Je vindt er info over hulp aan huis, poetshulp, een serviceflat of een woonzorgcentrum maar ook bv. dat je 's middags kan gaan lunchen in een dienstencentrum in je buurt en wat er op het menu staat. Buiten alle dienstverlening worden ook de vacatures gepubliceerd op de website. De website is tevens vlot te bekijken op smartphone of Ipad.

De website is volledig op maat ontwikkeld door de firma Puls uit Sint-Niklaas in de huisstijl van Zorgpunt Waasland. Een team van redacteurs past samen met de beide webmasters – de communicatieverantwoordelijke en het diensthoofd secretariaat- de website aan en houdt de info actueel. De volgende stap is nu de stroomlijning van de sociale media.

16.217 unieke bezoekers hebben de website bezocht in de periode sinds de lancering tot 31 december 2019. Zij bekeken 85.504 pagina's (unieke paginaweergaven: 62.666). Gemiddeld bekeken zij 3,32 pagina's en waren zij 2,36 minuten actief op de site.

De top 5 van de meest bezochte pagina's zijn: de homepagina, de vacatures, de algemene

contactgegevens, 'over ons' en 'vind je verblijf'.

82% zijn nieuwe bezoekers en bijna 18 % heeft al eerder de website bezocht. 61% van onze bezoekers behoort tot de leeftijdscategorie 18-34 jaar. 54,15 % zijn mannen, 45,85 % zijn vrouwen. 36 % is afkomstig van Sint-Niklaas, 6-7 % van de bezoekers is van Beveren en ook voor Kruibeke geldt dat. Slechts 1,42 % is van Zwijndrecht. We kunnen dus zeker nog een tandje bijsteken om onze website in Beveren, Kruibeke en Zwijndrecht meer bekend te maken en om meer door te verwijzen naar onze site vanuit de gemeentelijke websites.

II. Zorgnetwerk

Vanuit de missie nl. ‘ nabije en betaalbare zorg verstrekken voor iedereen die ze nodig heeft’, wordt de dienstverlening gegroepeerd in vier categorieën die het zorgcontinuüm overspannen: buurtzorg, thuiszorg, dagzorg en woonzorg. In het jaarverslag worden de realisaties en kencijfers binnen deze vier pijlers hierna toegelicht.

2.1 Buurtzorg

Buurtzorg richt zich op cliënten die nog in de eigen woning verblijven dankzij ondersteuning buiten de eigen woning. De lokale dienstencentra zetten in op buurtgericht werken en op het versterken van de sociale cohesie. Tevens speelt preventie en het inzetten op toegankelijke zorg hier een belangrijke rol.

In 2019 werd een werkgroep over de clusters heen opgestart die is uitgemond in een overkoepelende missie, visie Buurtzorg voor ZPW. In deze visie benadrukt ZPW dat ze actief mee vorm wil geven aan zorgzame buurten en buurtgerichte zorg mee wil ontwikkelen. Hierbij wil ZPW de sterke troef van haar lokale verankering via de verschillende besturen die haar opgericht hebben, ten volle benutten. De organisatie wil de komende jaren dan ook verder inzetten op een gebiedsdekkende aanwezigheid van lokale dienstencentra, zorgsites en antenepunten. In 2019 werd in dat kader de projectaanvraag ‘Buren zonder muren’ voorbereid. Met dit dienstverleningsproject wil ZPW burgergerichte zorg uitwerken in de moeilijker te bereiken plattelandsregio’s (Vrasene, Kieldrecht en Kallo). De projectaanvraag werd begin 2020 goedgekeurd. In 2020 zal de algemene visie Buurtzorg verder geconcretiseerd worden binnen ZPW met aandacht voor de lokale en regionale verschillen.

Activiteiten

De dienstencentra organiseerden een waaier aan activiteiten. Er werden tal activiteiten van algemeen informatieve, recreatieve en vormende aard voorzien. Ook werd er ingezet op een hulp- en dienstverleningsaanbod dat erop gericht is de netwerken van gebruikers en sociale cohesie te versterken.

We lichten hier een kleine greep uit de projecten binnen de dienstencentra toe:

- **Project “Bewegen op verwijzing” (i.s.m. Logo Antwerpen en gemeente Zwijndrecht & i.s.m. Logo Waasland, LMN Waasland en stad Sint-Niklaas)**

Dit is een project met bewegingscoaches om senioren beter en gericht te laten bewegen. Na doorverwijzing van een huisarts wordt men doorverwezen naar een coach die dan - in samenwerking met de senior - zorgt voor een aangepast bewegingsplan en gerichte oefeningen. Er is tussenkomst vanuit de mutualiteit en voor patiënten met een verhoogde tegemoetkoming is de behandeling zelfs gratis. De bewegingscoach had een zitdag op vrijdagvoormiddag in het dienstencentrum Houtmere (ad hoc) en ad hoc in dienstencentrum Den Aftrap.

- **Mantelzorgcafé**

In het dienstencentrum Houtmere werd een Mantelzorgcafé opgericht. Dit wordt georganiseerd i.s.m. de Voorzorg (S-plus) en gaat tweemaandelijks door in het dienstencentrum Houtmere. In het Mantelzorgcafé staat het contact met lotgenoten centraal. Een medewerker van S-plus zorgt voor de begeleiding. Aan de hand van een bepaald thema worden ervaringen uitgewisseld.

In 2019 kwamen volgende thema’s aan bod:

- Rouw en verlies
- Inzicht in de zorgsituatie

- Zelfzorg
- Grenzen stellen
- Eerste hulp bij vroegtijdige zorgplanning

- **Project “Ouder worden in je buurt”**

In de stad Sint-Niklaas werd het project 'Ouder worden in je buurt' gelanceerd. Via dit project maken (kwetsbare) ouderen in zes bijeenkomsten kennis met de diensten en voorzieningen in hun buurt. Ouderen en zorg- en dienstverleners leren elkaar beter kennen en krijgen zo info van en over elkaar. Een groep Marokkaanse vrouwen nam deel aan het project waarbij twee, van de zes bijeenkomsten georganiseerd werden in dienstencentrum Den Aftrap. Ze leerden de werking van het dienstencentrum kennen waardoor het dienstencentrum ook gekend is binnen de Marokkaanse gemeenschap. Ondertussen hebben een aantal dames meegewerkt aan de uitwerking van een verwendag.

- **Rapklap**

Ook in dienstencentrum Den Aftrap werd tweemaandelijks een rapklap georganiseerd. Het doel van een 'rapklap' is om buurtbewoners met elkaar kennis te laten maken op een laagdrempelige manier. Aan de hand van een doorschuifstelsel ontmoeten verschillende mensen elkaar. Op iedere tafel ligt een ander thema met gespreksonderwerpen, foto's en vragenkaartjes. Mensen leren elkaar op een andere manier kennen en ontmoeten zo mensen uit hun eigen buurt.

- **De Wilg werd 't Lammeken**

Omwille van verbouwingen werd het dienstencentrum De Wilg tijdelijk ondergebracht in WZC De Spoele. Dit heeft tot mooie samenwerkingen geleid waaronder het project '**kom eens buurten**'. Het dienstencentrum en woonzorgcentrum hebben geprobeerd om een eerste vorm van buurtzorg uit te werken binnen WZC De Spoele. Een 20-tal geïnteresseerden kwamen naar de infosessie. Een aantal mensen lieten hun gegevens achter terwijl anderen over hun betrokkenheid verder gingen nadenken. Twee mensen zijn effectief in het project gestapt.

- **Gloednieuw dienstencentrum 'De Schutterij'**

Het dienstencentrum in Sinaai heeft sinds september zijn deuren geopend. Het dienstencentrum zit vooraan op de gelijkvloerse verdieping en heeft een omvang van 400 m² met een restaurant en polyvalente ruimte voor 60 personen, een keuken, een badkamer met douche en bad, een ruimte voor kapsalon en vergaderruimte.

Er is een nauwe samenwerking met de lokale verenigingen. De krachten worden gebundeld zodat gezamenlijk activiteiten tot stand komen. Complementair werken staat centraal. Zo organiseert Femma er maandelijks hun spelletjesmiddag en vertrekt er iedere week een groepje wandelaars.

- **Huifkartocht**

De huifkartocht was voor de gebruikers van dienstencentrum De Beuken een moment van gezellig samenzijn. Ook minder-mobiele mensen konden op deze manier genieten van een tochtje door de natuur en een lekkere picknick tussendoor.

- **Honingdegustatie**

Deze namiddag kregen de gebruikers van het dienstencentrum De Beuken uitleg over verschillende soorten honing. Een aantal van deze soorten mochten ze ook proeven. Het dienstencentrum organiseerde deze activiteit samen met de lokale afdeling van Okra. Okra maakt regelmatig gebruik van de lokalen van het dienstencentrum dus samen een activiteit organiseren was een leuke manier om dit contact nog te versterken.

Kwaliteitsmanagement

Klachtenmanagement

Binnen cluster West werden er voor de dienstencentra weinig officiële klachten ontvangen. Dienstencentrum Den Aftrap ontving één schriftelijke klacht. Hiervoor werd een correcte oplossing voorzien. Als gebruikers ontevreden zijn wordt dit vaak rechtstreeks bij de centrumleider gemeld en wordt dit dikwijls door middel van een gesprek opgelost.

In cluster Oost werden een beperkt aantal officiële klachten genoteerd. Dienstencentrum Houtmere noteerde zes klachten. Alle klachten werden - volgens de geldende klachtenprocedure - beantwoord en afgehandeld. Volgende twee preventieve maatregelen werden genomen:

- Een enquête waarbij gepeild werd naar de noden en behoeften van de gebruikers op het vlak van de prijzen tijdens kaartwedstrijden en bingonamiddagen
 - Een actualisatie van het gebruikersreglement van de petanqueterreinen betreffende het gebruik van dranken tijdens het winterseizoen.
- In dienstencentrum de Beuken werden enkele klachten behandeld, waarvan 2 officieel geregistreerd. Het beperkte aantal registraties komt deels door de langdurige afwezigheid van de verantwoordelijke.

Tevredenheden

▪ *Evaluatie maaltijdgebeuren dienstencentrum Houtmere*

In het verleden heeft het lokaal dienstencentrum Houtmere voor de dienstverlening “Warme maaltijden” samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met verschillende leveranciers en dit met wisselend succes.

Sinds april 2017 is het WZC Craeyenhof de vaste partner en leveren zij de warme maaltijden aan voor het dienstencentrum Houtmere. Na 2 jaar samenwerking werd de dienstverlening geëvalueerd. De gebruikers werden hierin betrokken.

Uit de resultaten blijkt dat de maaltijdgebruikers over het algemeen heel tevreden zijn over het maaltijdgebeuren. Dit is uiteraard mee de verdienste van het ganse keukenteam van het WZC Craeyenhof die dagelijks zorgen voor een heerlijke warme maaltijd en dus de pluim ook op hun hoed mogen steken.

Er resulteerden twee verbeteracties uit de bevraging die verder bekeken zullen worden: de samenstelling en frequentie van gerechten en een verder onderzoek naar hoe de inschrijvingen voor de eefstijnen vlotter kunnen verlopen.

▪ *Bevraging gebruikers dienstencentrum Den Aftrap*

De gebruikers van het dienstencentrum werden bevraagd tijdens de centrumraad. Er werd gepeild naar tevredenheid over de dagelijkse werking van het dienstencentrum nl. activiteiten, maaltijden en dienstverlening. De gebruikers gaven aan dat de dienstencentra waardevol zijn maar weinig gekend zijn in de buurt. Er is nood aan meer promo, voornamelijk via de sociale media.

De activiteitenkalender wordt door de gekende gebruikers veel gelezen, de opbouw van de kalender wordt positief ervaren.

▪ *Bevraging dienstencentrum 't Lammeken*

Deze bevraging van de centrumraad was minder gericht op evaluatie/tevredenheid huidige werking. Deze was gericht op de uitbouw van het dienstencentrum eenmaal het dienstencentrum terug de deuren opent op de vertrouwde locatie. De bevraging richtte zich voornamelijk naar de

ingebruikname van het nieuwe gebouw, zoals: 'Wat vinden gebruikers en vrijwilligers belangrijk bij de keuze van het meubilair? In welke zaal moeten de activiteiten plaats vinden, ...?' Daarnaast werd geopteerd om in 2020 te werken met een aantal themaweken/-maanden. De gebruikers en vrijwilligers konden hun voorkeuren aanduiden. Thema's die hoog scoorden waren onder andere 'verkeer' en 'hartziektes'. Deze thema's worden in de jaarplanning van 2020 opgenomen.

Overzicht aantal lokale dienstencentra ZPW

	Erkend	Niet-erkend	Antennes
Beveren	0	1	0
Kruibeke	0	0	0
Sint-Niklaas	2	1	2
Zwijndrecht	1	0	0

Dienstencentra	
Aantal geregistreeerde gebruikers	Totaal/jaar
Cluster Oost	
DC Houtmere	15.011
DC De Beuken	Registratie staat nog niet op punt
Cluster West	15.005
DC Den Aftrap	8901
DC De Wilg/'t Lammeke	1449
Antennepunt Belsele	1086
Antennepunt Nieuwkerken	2396
DC De Schutterij	1173
Maaltijden: aantal inschrijvingen	Totaal/jaar
Cluster Oost	20.475
DC Houtmere	8371
DC De Beuken	12.104
Cluster West	10.845
DC Den Aftrap	6335
DC De Wilg/'t Lammeken	0
Antennepunt Belsele	1086
Antennepunt Nieuwkerken	2396
DC De Schutterij	1028

In 2019 werd de werking van het dienstencentrum De Wilg ondergebracht in woonzorgcentrum De Spoele. Dit zorgde voor een daling bij het aantal deelnemers aan activiteiten. Door het wegvallen van de middagmaaltijden daalde bovendien het aantal bezoekers. Er was een goede samenwerking met

het WZC waardoor veel bewoners konden deelnemen aan onze activiteiten. Dit zorgde voor extra bekendmaking bij familieleden en kennissen van bewoners.

Dienstencentrum De Beuken serveerde in 2019 in totaal 12.104 maaltijden. Dat betekent gemiddeld 38 maaltijdgebruikers per dag, ook al kan dit aantal dagelijks sterk variëren. Op kalme dagen schuiven er een twintigtal mensen aan, maar op de drukke dagen komen er tot 80 eters over de vloer. 1 keer per maand wordt er een 'themamenu' geserveerd. De menu is die dag aangepast aan een bepaald thema bijvoorbeeld 'mosselsouper', 'aspergemenue', ... Zowel bij de bewoners van GAW De Beuken als bij andere bezoekers van het dienstencentrum zijn deze themamenu's een groot succes met minstens 130 inschrijvingen.

2.2 Thuiszorg

In 2019 werd een regionale dienst gezinszorg opgericht die de verschillende diensten gezinszorg en poetsdienst binnen ZPW verzamelt tot één dienst onder één erkenning. Daarnaast omvat thuiszorg ook nog poetsdienst met dienstencheques, karweihulp, vervoersdienst, aan huis geleverde maaltijden en thuisopvang zieke kindjes. Via de ondersteuning van thuiszorgdiensten in de eigen woning van cliënten, kunnen deze langer thuis blijven.

Evolutie vormgeving regionale dienst gezinszorg ZPW

Door de oprichting van Zorgpunt Waasland zijn de 3 bestaande diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg (DGAT) van de OCMW's van Beveren, Sint-Niklaas en Zwijndrecht samengevloeid tot één dienst voor gezinszorg. Het agentschap van Zorg en Gezondheid geeft een nieuwe dienst voor gezinszorg één jaar de tijd om te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden.

Om deze samenwerking praktisch mogelijk te maken en te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden werden in 2019 heel wat zaken op elkaar afgestemd en werd er zoveel als mogelijk ingezet op het ontwikkelen van een uniforme werkwijze.

Er werd gekozen voor een uniform software pakket voor het registreren van de gebruikersdossiers en het opmaken van de planning. Hiervoor dienden alle bestaande dossiers en registraties overgezet te worden naar dit software pakket.

Gedurende 2019 werd eveneens ingezet op het formuleren van voorstellen door verschillende werkgroepen op het vlak van volgende belangrijke pijlers: doelgroep bepaling en toelatingscriteria, prijsbepaling en taakafspraken. Deze voorstellen werden finaal bekrachtigd door de Raad Van Bestuur op 12/11/2019. De aanpassingen treden in werking vanaf 1/01/2020 bij nieuwe aanvragen, na herziening van de hulp en na administratieve herziening.

Kwaliteitsmanagement

Kwaliteitshandboek

Gezien de eenmaking van de dienst gezinszorg voor de gemeenten Beveren, Kruibeke, Sint-Niklaas en Zwijndrecht was het noodzakelijk om een start te maken met een volledig nieuw kwaliteitshandboek. Een groot gedeelte van procedures werd volledig afgewerkt en zijn hieronder opgesomd. Een aantal andere procedures worden verder uitgewerkt in 2020 omdat deze meer onderzoek vergen vanuit de verschillende werkingen.

- voorstelling van de dienst
- Missie, objectieven en waarden van de dienst
- verlening machtiging aan overheid betreffende kwaliteitsdecreet
- overleg- en communicatiekanalen
- Bekendmaking zorg- en ondersteuningsaanbod
- Intake gebruikers
- Uitvoeren, evalueren, bijsturen en afsluiten van het zorg- en ondersteuningsplan

Ontslaglijst AZ Nikolaas

Om een goeie werkplanning voor de verzorgenden te kunnen opmaken, is de dienst graag tijdig op de hoogte van de ontslagdatum van cliënten die in het ziekenhuis zijn opgenomen. Daar dit signaal de dienst soms niet of laattijdig bereikt, werd binnen cluster West volgende werkwijze geïmplementeerd: de dienst bezorgt wekelijks een lijst met gegevens van de in het ziekenhuis

opgenomen cliënten en hun contactpersoon op onze dienst aan de sociale dienst van AZ Nikolaas zodat ze ons tijdig kunnen informeren over een eventueel ontslag.

Zorg voor personen met dementie

Verwacht wordt dat er in Vlaanderen tegen 2020 130.000 mensen aan dementie zullen lijden en dat dit aantal zal stijgen naar 200.000 in 2050. De kans is 1 op 5 dat iemand in zijn leven dit krijgt. 70% van deze mensen woont nog thuis en wordt verzorgd door hun naaste familie en/of omgeving. Thuiszorgdienst 't Punt heeft zich dan ook in 2019 verder ingezet om de persoon met dementie en zijn mantelzorgers te begeleiden in een goede en warme zorg, die ondersteunend werkt en maakt dat de mensen langer thuis kunnen blijven wonen.

- Zo werd de consultfunctie van de referentiepersoon dementie bestendigd. De expertise van de referentiepersoon dementie werd ook ingezet in multidisciplinair overleg.
- Er werd opnieuw een groep verzorgenden opgeleid in de dementiekundige basiszorg zoals dit omschreven stond in het transitieplan Van Deurzen.
- Er werd zoals in de voorbijgaande jaren deelgenomen aan de vergaderingen rond het Overleg platform dementie, de stuurgroep Praatcafé dementie Waasland, de werkgroep dementie van het project Geïntegreerde Zorg Waasland en de intervisie in het project dementiecoach.
- Rond de dag van de Dementie in september werd er in samenwerking met de lokale dienstencentra en de woonzorgcentra een verwennamiddag georganiseerd voor personen met dementie en hun mantelzorgers.
- Het contactkoor, opgericht in 2017, werd maandelijks georganiseerd met de medewerking van dagverzorgingscentrum De Sprankel en vzw De Companjong. Er waren 52 consulten dementie in 2019.

Project dementiecoach

Vanuit dit project wil men ingaan op de nood die personen met dementie en hun mantelzorgers ervaren m.n. om van bij de diagnose contact te hebben met een coach die hen wegwijs maakt in het zorgpakket. Vanuit het Plan Chronisch Zieken werd in samenwerking met andere partners een procedure en draaiboek uitgewerkt, en werden coaches aangeworven. Verschillende referenten uit verschillende organisaties worden hiervoor ingezet. Dit project is uitgerold over het Waasland. Ook vanuit ZPW stapten de referentiepersoon dementie mee in het project.

Vorming

Binnen de regionale dienst gezinszorg ZPW wordt steeds een evaluatie van de vorming gedaan tijdens het werkoverleg met de wijken. De wijkverantwoordelijken doen een terugkoppeling aan de vormingsverantwoordelijke.

Bij het opmaken van de planning voor 2019 werd rekening gehouden met de vormingsthema's die door de medewerkers voorgesteld werden aan de wijkverantwoordelijken tijdens het werkoverleg. Tijdens plannings- en functioneringsgesprekken werden er tevens vormingsvoorstellen geuit door beide partijen.

Vorming voor begeleidend personeel:

Binnen cluster West heeft het begeleidend personeel individuele vormingen gevolgd op aanvraag m.b.t. volgende thema's:

- BelRAI screener/sociale Module
- Vormingen ivm. dementie: praatcafé, symposium, terugkomdagen,...
- Vormingen of infomomenten mbt. de opleiding tot polyvalent verzorgende
- Vorming mbt. discriminatie in de thuiszorg
- Sociale module/RTF

- Casemanagement
- Omgaan met multiculturaliteit
- Dag van de thuiszorg
- Informatie griepvaccinatie
-

Cluster Oost:

- Doelgerichte zorg: de coachende professional
- Opleiding gebruik rookmelders
- Persoonsvolgende financiering
- Congres ouderenpsychiatrie 'De Schrik van je leven' over angst bij ouderen
- BelRAI screener/sociale Module
- Dag van de thuiszorg
- Casemanagement
- Opleiding New Horizon en Rostar Cas

Implementatie BelRAI

In cluster West liep een pilootproject met betrekking tot het invoeren van het nieuwe inschalingsinstrument ter vervanging van de BEL-foto. Binnen ZPW werd de nodige vorming voorzien om vanaf 2020 hiermee screenings te doen bij elke intake.

Klachtenmanagement

In cluster West werden er geen officiële klachten via het daarvoor voorziene klachtenformulier genoteerd voor de dienst gezinszorg. Er werden wel verschillende informele meldingen gedaan door cliënten over functioneringsproblemen van medewerkers en planningsproblemen vanuit de dienst. De functioneringsproblemen hadden betrekking op stiptheid (te laat toekomen, te vroeg vertrekken), attitude (niet respectvol/vriendelijk zijn) en uitvoering van taken (te traag, niet net/ordelijk genoeg). Deze meldingen werden steeds door de wijkverantwoordelijke opgenomen met het desbetreffende personeelslid. Bij terugkerende meldingen bij hetzelfde personeelslid werd een officieel feedbackgesprek gehouden met hierin de aandachtspunten en te nemen acties. De planningsproblemen vanuit de dienst hadden betrekking op het te weinig of te veel hulp voorzien, het vergeten doorgeven van planningswijzigingen. Deze meldingen werden eveneens door de wijkverantwoordelijke opgenomen met de cliënt en er werden - indien mogelijk en gewenst - aanpassingen gedaan aan de planning en werking (bv. inbouwen van een extra controle). Binnen cluster Oost werden twaalf klachten geregistreerd en behandeld volgens de geldende klachtenprocedure. De meeste klachten van cliënten gaan over functioneringsproblemen van medewerkers. Deze werden allemaal besproken met de medewerker en de cliënten. Verder worden klachten over de functionering van medewerkers meegenomen in de feedbackgesprekken met de medewerkers.

Bevraging valpreventie

In het kader van valpreventie werd in de thuiszorg in Beveren een bevraging gedaan bij de cliënten eind 2018. De resultaten werden begin 2019 verwerkt en in team besproken. De aanwezigheid van bepaalde hulpmiddelen of de nood aan hulpmiddelen ter preventie van valincidenten, werd bevestigd. Enkele voorbeelden zijn aanduidingen bij oneffenheden (of trappen), antislipmatten, extra leuning, Een aantal werkpunten werden besproken en daar waar mogelijk werd actie ondernomen.

2.2.1 Dienst gezinszorg

Gezinszorg	Cluster Oost	Cluster West
Aantal verzorgenden 2019	51	49
Aantal cliënten 2019	272	375
Aantal nieuwe cliënten 2019	71	128
Aantal cliënten binnen avonddienst 2019	3	25
Aantal gepresteerde uren (gefactureerd + gelijkgesteld) totaal/jaar	43.495,33	45.959,75
Aantal onregelmatige prestaties totaal/jaar	897	1.577
Vormingsuren totaal/jaar	538,25	1.093,25

Iedere dienst gezinszorg krijgt een urencontingent toegewezen door het Vlaams Agentschap. Dit is het aantal uur waarbij de dienst verzekerd is van subsidie. Als de dienst boven dit urencontingent presteert, is het mogelijk dat er geen subsidie tegenover staat. Dit is afhankelijk van de daarvoor voorziene financiële middelen door de overheid en de geleverde prestaties van andere diensten. Onder gelijkgestelde uren vallen werkvergaderingen, wijkwerking,.... . Deze uren tellen mee als gepresteerde uren binnen het contingent.

In 2019 bedroeg het urencontingent voor ZPW 93.228 uren waarvan 49.397 uren voor cluster West en 43.831 uren voor cluster Oost. Afgaande op het aantal gepresteerde uren uit bovenstaande tabel betekent dit een benutting van 93,04% van het urencontingent in West en 99,23% in Oost. Op niveau van ZPW betekent dit een invulling van 95,95% van het urencontingent. Binnen cluster Oost wordt ook een aanbod gezinshulp voorzien aan gemeente Kruibeke. Er werden daar 176u30 gezinshulp geleverd. Dit aanbod wordt in 2020 verder structureel uitgebouwd.

Onregelmatige prestaties zijn uren die binnen het toegekende urencontingent gepresteerd worden op wekdagen tussen 20 en 7 uur of op zater-, zon- en feestdagen, met het oog op een continue hulp- en dienstverlening. Op niveau van ZPW werden er 2.474 uren onregelmatige prestaties geleverd. Dit is goed voor 2,7 % van het urencontingent.

De gesubsidieerde uren voor bijscholing komen bovenop het toegekende urencontingent. Iedere dienst moet minimaal 1,3% van het urencontingent aan vorming organiseren. Er wordt tot maximaal 2% van het urencontingent aan vorming gesubsidieerd. De diensten presteerden 1,75% aan vormingsuren, hetgeen mooi binnen de streefcijfers ligt.

Avondzorg

ZPW werkte actief mee aan de uitrol van avondzorg binnen het Waasland in samenwerking met externe partners. De verschillende diensten gezinszorg en de thuisverpleging werkten samen een planning, afspraken inzake gebruikersbijdragen en een draaiboek uit. Het grondgebied Waasland werd opgedeeld in sectoren zodat het éénduidig is welke dienst voor gezinszorg in welke straat avondzorg aanbiedt. Deze verdeling is raadpleegbaar via de website van Sel Waasland. Dit project is nog volop in verdere ontwikkeling.

Aantal afwijkingen

Het begeleidend personeelslid van de dienst voor gezinszorg bepaalt de gebruikersbijdrage aan de hand van wettelijk vastgestelde bijdrageschalen. Als men echter van oordeel is dat de gebruikersbijdrage te hoog of te laag is, dan kan er van de bijdrageschaal afgeweken worden en een

lagere of een hogere gebruikersbijdrage gevraagd worden (max.20%). Voor de dienst gezinszorg ZPW werd een overkoepelend beleid bepaald voor het toepassen van afwijkingen van de bijdrage.

Er worden geen afwijkingen naar boven gehanteerd, aangezien het begeleidend personeelslid geen spaargelden mag onderzoeken. De definitie 'vermoeden van welstand' is te ongenueanceerd om correct toe te passen. In de situatie van schuldbemiddeling, budgetbeheer of budgetbegeleiding kan de cliënt een vermindering krijgen op basis van het beschikbaar inkomen. Cliënten die een vraag tot bijdragevermindering doen maar niet tot bovenstaande doelgroep behoren van het OCMW, worden doorverwezen naar de sociale dienst van de desbetreffende gemeente/stad. Bij een dringende zorgvraag en mits grondige motivatie is een tijdelijke afwijking mogelijk tot de aanvraag bij de sociale dienst of schuldbemiddeling werd afgerond.

Voor kraamzorg is er altijd een afwijking naar onder indien de inkomsten zorgen voor een bijdrage van meer dan 7,5€.

In cluster West werd er in 2019 voor 27 dossiers gezinszorg een afwijking in de prijs aangevraagd en goedgekeurd. Binnen cluster Oost waren dit 41 dossiers.

Wijkwerking

Binnen cluster West organiseerde de dienst in 2019, wijkwerking in meerdere regio's van het werkingsgebied. De gebruikers betalen hier vanaf 01/03/10 een toeslag van 5% voor de wijkwerking. Binnen cluster Oost werd de wijkwerking geïmplementeerd en dit proces wordt in 2020 verder gezet. Vanaf 2020 wordt de wijkwerking aan iedere cliënt gefactureerd.

Dienst Ondersteuningsplan-uren

Dit zijn specifieke uren die aangevraagd worden in het kader van een DOP. Een plan dat opgemaakt wordt voor personen met een beperking tussen de 0 en 65 jaar. Binnen de hele dienst gezinszorg ZPW werden er 38 DOP-uren toegewezen.

Vorming gezinszorg

In cluster West werd rond volgende thema's een groepsvorming georganiseerd voor de verzorgenden:

- Een interne inspiratiedag Buurtzorg begeleid door de centrumleiders
- Brainstorm & fotoshoot profilering gezinszorg (interne opleiding)
- Individuele vorming rond ouderenmisbehandeling
- Vorming Psychiatrie (interne vorming referentiepersoon psychiatrie)
- Dementiekundige basiszorg.
- Dag van de thuiszorg: info-en verwennamiddag in dienstencentrum Den Aftrap
- Vorming informatie griepvaccin (CRA-arts WZC)
- Informatiesessie over aansluiting hospitalisatieverzekering

In cluster Oost betrof dit volgende thema's:

- Budgetvriendelijk koken
- Kinderen in kansarme gezinnen
- Welzijn op het werk
- Sexualiteit bij bejaarden
- Ondervoeding bij senioren
- Communicatie in functie van een goede samenwerking en dienstverlening
- Intervisie dementie en Dementie deskundige
- Incontinentie

Een nieuwe lichter polyvalent verzorgenden en zorgkundigen in 't Punt

In februari heeft thuiszorgcentrum 't Punt van het Zorgpunt Waasland voor de 20^{ste} keer, een nieuwe lichter polyvalent verzorgenden en zorgkundigen klaargestoomd voor een boeiende en geëngageerde zorgjob in de thuis- of woonzorgsector. De groep van 12 geslaagde cursisten bestond dit jaar uit een bonte en kleurrijke mengeling van leeftijden en culturen. Zij volgden ook de bijkomende opleiding zorgkundige waarmee ze ook aan de slag kunnen in woonzorgcentra. De jongste cursiste telde 21 lentes, de oudste was 54 jaar.

Twee cursisten kwamen van de ICT sector. Een andere cursiste was landbouwster tot nu. Dankzij onze opleiding kunnen ze een ommezwaai geven aan hun carrière.

De opleiding polyvalent verzorgende is een gratis voltijdse dagopleiding van 11 maanden die de deelnemers via 600 uur theorie- en praktijklessen en 600 uur stage klaarstoomt voor een job als verzorgende of zorgkundige mits 120 uur extra opleiding in stage. 't Punt biedt de opleiding aan in samenwerking met de VDAB.

2.2.2 Logistieke dienst / poetsdiensten

Door de oprichting van Zorgpunt Waasland werden de 4 bestaande poetsdiensten van de OCMW's van Beveren, Sint-Niklaas, Kruibeke en Zwijndrecht samengevoegd. Ook hier werd gestreefd naar een gelijklopende werking op basis van de doelgroepbepaling en toelatingscriteria, prijsbepaling en taakafspraken. De regelgeving betreffende poetsdienst met dienstencheques is zeer strikt en bijgevolg reeds uniform in toepassing.

Reguliere poetsdienst	Cluster Oost	Cluster West
Aantal poetshulpen	57	33
Aantal cliënten	358	371
Aantal nieuwe cliënten	59	47
Aantal gepresteerde reguliere uren (gefactureerd + gelijkgesteld) totaal 2019	38.633,00	22.068,50
Aantal gepresteerde uren niet erkende poetsdienst 2019	26.867,75	3.900,25
Vormingsuren totaal 2019	148	249,50

Voor de reguliere poetsdienst werd een uniforme doelgroep bepaald. De reguliere poetsdienst richt zich op ouderen boven 65 jaar oud en personen met een handicap met attest 9p of 66% handicap. Hierop kan een uitzondering gemaakt worden omwille van de sociale context: tijdelijke verminderde gezondheidstoestand, familiale situatie, woonsituatie en het ontbreken van mantelzorgers. Ook werden er eenvormige voorrangsregels bepaald. Er is voorrang mogelijk bij een tijdelijke vraag naar poetshulp na een ingreep/ziekenhuisopname. Er wordt dan maximaal 6 keer poetshulp voorzien. Daarna wordt men terug op de wachtlijst geplaatst. Reeds bestaande gebruikers van de poetsdienst krijgen bij verhuis binnen de gemeenten van het Zorgpunt voorrang op de bestaande wachtlijsten. Mits een grondig gemotiveerd verslag van het begeleidend personeelslid kunnen andere redenen in aanmerking komen. Voor de poetsdienst met dienstencheques zijn bovenstaande regels niet van toepassing.

Er werd een uniforme bepaling van de gebruikersbijdrage vastgelegd. Hierbij werd gestreefd naar een consensus met minimale impact voor de huidige gebruikers. De bijdrageschaal gezinszorg wordt verhoogd met 5% aangevuld door wijkwerking van 35%. De nieuwe prijszetting gaat in vanaf 1/1/2020. De inkomsten van Sint-Niklaas en Zwijndrecht zullen lichtjes stijgen en die van Beveren lichtjes dalen. In Kruikeke zou dit ongeveer dezelfde bijdrage blijven. Er wordt een minimumbijdrage van 5€ gehanteerd.

De poetsdienst met dienstencheques is onderhevig aan een eigen wettelijk bepaalde regelgeving.

Poetsdienst met Dienstencheques	Cluster Oost	Cluster West
Aantal poetshulpen	5	13
Aantal cliënten	47	179
Aantal nieuwe cliënten	6	40
Aantal gepresteerde uren (gefactureerd + gelijkgesteld)	3.649,00	12.185,00
Vormingsuren	20	85,50

Vorming logistieke dienst/ poetsdienst

Binnen cluster West werden voor de poetsdienst volgende groeps- en individuele vormingen georganiseerd:

- Inspiratiedag Buurtzorg
- Brainstorm & fotoshoot profilering poetsdienst
- Individuele vorming rond ouderenmisbehandeling
- Individuele vormingen relaxatie (interne vorming gezondheidscoach
- Verwennamiddag in dienstencentrum den Aftrap (interne vorming centrumleiders
- Vorming assertiviteit poetshulpen
- Dag van de thuiszorg: info-en verwennamiddag in dienstencentrum Den Aftrap (interne vorming door centrumleiders en studenten zorg)
- Vorming informatie griepvaccin (CRA arts WZC)
- Informatie hospitalisatieverzekering (externe aanbieder hospitalisatie)
- Onthaal nieuwe medewerkers: uitleg over tewerkstelling door personeelsdienst/ onthaalcoach

Voor de poetsdienst cluster Oost betrof dit volgende thema's:

- Seksualiteit bij bejaarden
- Ondervoeding bij senioren
- Communicatie in functie van een goede samenwerking en dienstverlening
- Intervisie dementie

2.2.3 Karweidienst

De karweidienst knapt klusjes op in en rond de woning van de cliënt en staat in voor onderhoudswerken binnen en buiten het huis. Op deze klusjesdienst kan ook beroep gedaan worden voor de grotere schoonmaak of om te schilderen en te behangen. De karweidienst is er vooral voor 65-plussers en personen met een beperking van minstens 66 procent die in Sint-Niklaas en Zwijndrecht wonen. In Kruikeke biedt Zorgpunt Waasland deze service momenteel nog niet aan. In

Beveren is er wel een karweidienst via Sociale Economie Beveren, die op termijn ook zal overgedragen worden naar het Zorgpunt.

Karweidienst	Cluster Oost	Cluster West
Aantal klusjeshulpen	1	3
Aantal cliënten	27	208
Gepresteerde uren	107u15	1050u30

Vormingsthema's voor karweidienst:

- Keuren van elektrische toestellen (cluster West)
- BA4-BA5 elektriciteit (cluster Oost en West)
- Informatiesessie over asbest (cluster West)

2.2.4 Vervoersdienst Mobibus Kruibeke

Mobibus	
Aantal ritten	291
Totaal aantal km	8459 km
Aantal passagiers	725
Aantal chauffeurs	5 vrijwilligers (264 ritten), 8x familie (8 ritten), 18x eigen personeel (19 ritten voor eigen organisatie)
Aantal ritten aangevraagd door residenten WZC	105
Aantal ritten door eigen organisatie (Animatie, Dagopvang)	42
Aantal ritten voor OCMW Kruibeke	3
Aantal ritten voor Dorpshuis (boodschappen met cliënten)	23

Minder mobiele personen met een beperkt inkomen kunnen in Kruibeke voor hun verplaatsingen gebruik maken van de Minder Mobielen Centrale. Men kan een rit aanvragen onder andere om familie te bezoeken, om deel te nemen aan een socio-culturele activiteit, om boodschappen te doen, om naar de dokter te gaan. Dagelijks ziekenvervoer (nierdialyse, revalidatie, bestralingen, ...) is echter niet mogelijk. Deze dienst staat bekend als taxiservice. Het OCMW Kruibeke stelt via Zorgpunt Waasland hiervoor 2 aangepaste wagens voor rolstoelvervoer (mobibus) ter beschikking. Het vervoer gebeurt door vrijwilligers.

2.2.5 Thuisopvang zieke kindjes Zwijndrecht

In gemeente Zwijndrecht is een verzorgende werkzaam binnen de dienst thuisopvang zieke kindjes. Ouders kunnen hier beroep doen op een verzorgende aan huis die instaat voor een professionele opvang van hun zieke kindje. In 2019 werden er 14 opvangdagen van minder dan 3 uur en 108 opvangdagen van meer dan 3 uur geregistreerd. Er deden 15 gezinnen beroep op deze dienstverlening.

2.3 Dagzorg

Binnen dagzorg verblijft de cliënt overdag in faciliteiten van ZPW, eventueel kortstondig. Deze dienstverlening richt zich op het ondersteunen van de cliënt én zijn netwerk in een thuisvervangende omgeving om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen wonen. Hiertoe behoren de dagverzorgingscentra, de centra voor kortverblijf en de assistentiewoningen.

Er wordt een toename van aanvragen van jonge mensen (-65) en lichtere zorgprofielen vastgesteld die momenteel in de kou blijven staan. Ook zware psychogeriatrische problematieken duiken meer en meer op in de aanvragen. Dit zijn tendensen die ZPW verder zal opvolgen en mee moet opnemen in het uitstippelen van een toekomstig beleid. Hierin moet eveneens aandacht geschonken worden aan de nood aan en voorkeur voor kleinere woonvormen bij toekomstige gebruikers.

Kwaliteitsmanagement

Klachtenmanagement

De Bron en De Stroom registreerden vijf klachten waarvan vier over de logistiek van de wasserij. De was gebeurt door de collega's in WZC Briels. De vastgestelde problemen werden dan ook met hen verder overlegd.

Voor *de serviceflats en assistentiewoningen in Zwijndrecht* werden zes klachten geregistreerd waarvan 2 voor de serviceflats 't Lam en 4 voor de GAW 't Glazen Huis. Alle klachten werden – volgens de geldende klachtenprocedure – beantwoord en afgehandeld. Indien nodig, werden er preventieve en/of correctieve maatregelen genomen waaronder:

- Plaatsen van een nieuw slot op het containerpark
- Aanbieden van een gratis warme maaltijd aan de bewoners waarbij de keuken wordt vernieuwd

Voor *de serviceflats, ouderenwoningen en ouderenflats in cluster West* werden zeven klachten geregistreerd waarvan 2 voor serviceflats De Priesteragie. Dit betroffen klachten over communicatie, facturatie, werking technische dienst en diftar. Er waren 5 klachten voor ouderenwoningen Sint-Rochus. Deze gingen over signalisatie, brandveiligheid, fietsenstalling, stenen op het terrein, parking en dakgoten. Alle klachten werden – volgens de geldende klachtenprocedure – beantwoord en afgehandeld. Indien nodig werden er preventieve en/of correctieve maatregelen genomen.

Kwaliteitshandboek

Specifiek voor De Bron/De Stroom werd aan volgende procedures gewerkt:

- Er werd een nieuwe procedure met bijhorende documenten uitgewerkt met betrekking tot het nieuwe oproep- en observatiesysteem.
- Het beëindigen van de individuele dienstverleningsovereenkomst en de bijhorende documenten werden gewijzigd.
- Het document 'ondersteuningsplan' werd aangepast.

Interdisciplinair overleg voor cliëntopvolging

Omwille van de samenwerkingscomplexiteit m.n. met meerdere hulpverleners betrokken te zijn bij cliëntsituaties, werd in cluster West proefondervindelijk gestart met interdisciplinair overleg in één buurt. De bedoeling van het overleg is om een preventieve insteek te krijgen en dus tijdig aanwezig te zijn en kort op de bal te spelen bij complexere cliëntsituaties en hierbij doelgericht en congruent

samen te werken. Dit vraagt dus afstemming tussen de verschillende betrokken medewerkers vb. intaker, wijkverantwoordelijke, woonassistent en centrumleider. Hierbij wordt gestart met lopende complexe cliëntdossiers waarbij medewerkers vandaag de dag vastlopen. Een eerste evaluatie is achter de rug, er worden nog afspraken omtrent bijsturing gemaakt. Daarna zal bekeken worden of en hoe dit al dan niet verder gezet en/of uitgebreid kan worden naar andere buurten.

Omzettingskalender

De omzettingskalender werd ingevoerd met ingang van 1 januari 2019. Met de omzettingskalender kan een initiatiefnemer die houder is van een voorafgaande vergunning ervoor kiezen om de woongelegenheden woonzorgcentrum of centrum voor kortverblijf, onder bepaalde voorwaarden, te realiseren als een andere zorgvorm. De omzettingskalender bepaalt in welk kwartaal de erkenning voor deze zorgvorm moet worden aangevraagd.

Voor Zorgpunt Waasland werden diverse aanpassingen gevraagd wat betreft de capaciteit van de dagzorg binnen Zorgpunt Waasland. Vanuit de voorafgaandelijke vergunning vanuit de twee nieuwbouwen in Vrasene en Haasdonk, werden er aanpassingen aangevraagd naar diverse andere erkenningen in Beveren en Zwijndrecht. Er worden 2 kamers voor kortverblijf en 2 mantelzorgwoning omgezet. Dit resulteerde in een goedkeuring van de omzettingkalenders als volgt:

- 4 VTE aanvullende thuiszorg: 2022, kwartaal 1
- 5 oriënterend kortverblijf voor WZC Craeyenhof: 2021, kwartaal 2
- 1 bijkomende verblijfseenheid DVC De Sloester: 2020, kwartaal 4
- 2 kortverblijven WZC De Linde: 2021, kwartaal 4
- 2 kortverblijven WZC Sint-Elisabeth: 2021, kwartaal 4

Binnen een centrum voor kortverblijf kan er een bijkomende erkenning voor oriënterend kortverblijf bekomen worden. De doelstelling van dit type kortverblijf is dat gebruikers die thuis wonen, tijdelijk en op een interdisciplinaire wijze een intensief observatie- en begeleidingstraject krijgen om hen naar het meest passende woonzorgaanbod toe te leiden.

Dit impliceert voor de voorziening dat ze een intensieve observatieperiode organiseren om de zorg- en ondersteuningsvraag in kaart te brengen. Ze bieden integrale zorg en ondersteuning aan de gebruiker en respijtzorg aan de mantelzorgverzorger. Verder wordt een interdisciplinair zorg- en ondersteuningsplan opgemaakt en de gebruiker wordt actiever begeleid bij een uitstroom naar het natuurlijke thuismilieu of naar een andere meer gepaste woonzorgvorm.

Vorming

De intakepersoneel en woonassistenten volgden vorming over de BelRAI screener. Deze zal uitgerold worden als het nieuwe inschalingsinstrument binnen de thuiszorg en de ouderenzorg. Voor de thuiszorg vervangt deze de Bel-foto en voor de woonzorgcentra de Katz-schaal.

Er werd ook vorming gevolgd met betrekking tot overlegcoördinatie in het kader van het project chronisch zieken.

2.3.1 Serviceflats - ouderenwoningen

Voor 65-plussers die graag kleiner gaan wonen in een aangename, veilige en comfortabele flat of woning zijn er serviceflats en ouderenwoningen.

ZPW beschikt over serviceflats voor ouderen in Beveren, Sint-Niklaas en Zwijndrecht. De serviceflats (of assistentief flats) zijn allemaal huurflats uitgerust met een noodoproepsysteem. Zo is hulp dag en nacht nabij. Er is gemakkelijk contact te leggen met andere senioren als burens.

ZPW verhuurt ook ouderenwoningen en ouderenflats in Beveren en Sint-Niklaas. Hier wonen mensen

zelfstandig in een compacte woning of flat zonder trappen of drempels, in de buurt van een dienstencentrum of woonzorgcentrum. Er is een woonassistent van ZPW op regelmatige tijdstippen aanwezig in deze voorzieningen.

Om te komen tot een uniform opnamebeleid voor serviceflats en ouderenwoningen, werd in 2019 een werkgroep opgericht. Dit proces is nog niet afgerond. De visietekst werd eind 2019 goedgekeurd en de uniforme opnameprocedure en wachtlijstbeheer worden in 2020 verder uitgewerkt.

Gemiddelde bezettingsgraad	%
Cluster Oost	
AW Hof Ter Noten	99%
AW De Beuken	100%
Woningcomplex Vrasene	70%
Seniorenwoningen Kallo	100%
Seniorenwoningen Hof Van Nespén	100%
AW Het Glazen Huis	100%
Seniorenwoningen 't Lam	93%
Cluster West	95%
AW De Goudbloem	99%
AW De Priesteragie	100%
Seniorenwoningen Sinaai	99%
Ouderflats Sint-Rochus	100%
Ouderenwoningen Populierenhof	71%
Ouderenwoningen Het Lindehof	100%
Aantal opnames	Totaal/jaar
Cluster Oost	24
AW Hof Ter Noten	10
AW De Beuken	11
Woningcomplex Vrasene	0
Seniorenwoningen Kallo	1
Seniorenwoningen Hof Van Nespén	1
AW Het Glazen Huis	1
Seniorenwoningen 'T Lam	2
Cluster West	22
AW De Goudbloem	7
AW De Priesteragie	11
Seniorenwoningen Sinaai	3
Ouderflats Sint-Rochus	0
Ouderenwoningen Populierenhof	0
Ouderenwoningen Het Lindehof	1

De bezettingsgraad van de seniorenwoningen 't Lam ligt tussen de 92% en 96%. Dit heeft te maken met het feit dat er gedurende een paar maanden een flat werd vrijgehouden in functie van een mogelijk toekomstig bouwproject. Het bouwproject staat momenteel 'on hold' maar de flat wordt nog vrijgehouden tot er een definitieve beslissing is. Ook is het niet altijd evident om tegen het einde van de opzegperiode reeds een nieuwe kandidaat-bewoner te hebben klaar staan die direct zijn intrek kan nemen.

De bezettingsgraad van de ouderenwoningen Populierenhof ligt lager, omdat deze flats worden gesloopt. De nog aanwezige bewoners zullen verhuizen naar het nieuwe complex. Er werden geen nieuwe bewoners meer opgenomen.

De ouderenwoningen te Vrasene bestonden uit 10 huizen waarvan er momenteel nog 7 bewoond worden. Deze worden niet meer opnieuw verhuurd. De bewoners zullen voorrang krijgen om een serviceflat binnen het nieuwbouwcomplex te huren.

In 2020 zullen 23 nieuwe flats te Vrasene en Haasdonk ter beschikking zijn. In 2021 zullen er 15 assistentiefats Bokkenhof in Sint-Niklaas en 30 appartementen in Nieuwkerken opgeleverd worden. In 2022 zullen nog eens 34 assistentiewoningen in Melsele opgeleverd worden.

Tevredenheden

▪ **Assistentiewoningen De Goudbloem**

Nav. eerder geuite opmerkingen vond een bevraging plaats waarbij gepeild werd naar de tevredenheid over het nieuwe afvalsysteem met diftarcontainers, het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes en het contact met medebewoners.

Conclusies:

- De meeste bewoners geven aan dat ze in het begin wel wat aanpassingsmoeilijkheden hadden met de diftarcontainers. Ondertussen is men het al wat gewoon. 80% van de 30 respondenten geeft aan het een goed tot zeer goed systeem te vinden, althans voor bewoners met weinig of geen fysieke beperkingen. Vooral het feit dat het nieuwe systeem sorteren gemakkelijker maakt en hygiënischer zou zijn, wordt als positief ervaren. Eén op vier bewoners geeft echter aan problemen te ondervinden met het in- en uittrekken van de hendel. Veel bewoners vinden ook dat het systeem niet geschikt is voor bewoners die fysiek minder mobiel zijn. Vooral de combinatie met het gebruik van een rollator wordt als een probleem ervaren.
- Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes. Vooral het werk van de poetsman wordt erg gewaardeerd.
- De meeste bewoners ervaren een goed tot zeer goed contact met hun medebewoners. Het contact beperkt zich vaak wel tot het elkaar begroeten of contacten met de medebewoners van de eigen gang. Ongeveer een kwart van de respondenten vermeldt dat ze regelmatig contact hebben met een aantal medebewoners in de centrale ontmoetingsruimte (cafetaria) of in de ontmoetingsruimte op de gang. Een aantal bewoners betreurt dat het aantal activiteiten dat vroeger door de bewoners zelf werd georganiseerd zeer sterk verminderd is doordat er te weinig opvolging is door nieuwe bewoners.
- Meer dan drie op vier bewoners voelt zich thuis in de Goudbloem.
- Er waren ook enkele belangrijke opmerkingen/voorstellen: Verschillende bewoners vermelden dat het domoticasysteem moeilijk is voor nieuwe bewoners en dat zij hiervoor vaak de hulp van medebewoners moeten inroepen. Een aantal bewoners voelt nood aan meer en andere ontspanningsmogelijkheden en georganiseerde activiteiten. Ook is er vraag naar meer vrijwilligers om activiteiten te organiseren. De technische ondersteuning bij praktische problemen kan voor sommigen ook beter.

In 2020 worden er op basis van bovenstaande analyse, concrete verbeteracties opgemaakt en geïmplementeerd.

▪ **Assistentiewoningen De Priesteragie**

Ook hier vond nav. eerder geuite opmerkingen, een bevraging plaats waarbij gepeild werd naar de tevredenheid ivm. het nieuwe afvalstelsysteem met diftarcontainers, het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes en het contact met medebewoners. Ook de ervaring bij de korte hulpmomenten door verzorgenden werd bevraged.

Conclusies:

- De meeste bewoners geven aan dat ze in het begin wel wat aanpassingsmoeilijkheden hadden met de diftarcontainers. Intussen is men het nieuwe systeem al goed gewoon. 10,9% van de respondenten geeft aan dit een slecht systeem te vinden. 10 bewoners geven aan dat ze hulp nodig hebben om de diftarcontainer buiten en binnen te zetten. De overige bewoners geven aan dit zelfstandig te kunnen. 4 bewoners geven aan dat ze voorstander zijn van een gezamenlijke afvalverzameling.
- Door 94,5% worden de korte hulpmomenten door verzorgenden als een goed tot zeer goed systeem ervaren. 7 bewoners hebben aangegeven dat ze reeds beroep hebben gedaan op deze dienstverlening. 3 bewoners geven aan dat ze vinden dat dit een gratis dienstverlening zou moeten kunnen zijn.
- Alle respondenten geven aan dat ze tevreden tot zeer tevreden zijn over het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes. 13 bewoners geven ook expliciet aan dat de medewerkers zeer vriendelijk zijn.
- 94,5% van de bewoners ervaart een goed tot zeer goed contact met de medebewoners. 5,5% van de bewoners ervaart een slecht contact met medebewoners. 16 bewoners geven aan dat ze regelmatig naar de ontmoetingsruimte gaan.
- Ook hier waren er enkele algemene veel voorkomende opmerkingen en voorstellen : 5 bewoners geven aan dat het domoticasysteem ingewikkeld is. 3 bewoners geven aan dat de verkeersdrempels te hoog zijn. 3 bewoners geven aan dat het jammer is dat er geen tuinmeubilair meer is in de zomer. 5 bewoners geven aan dat ze van mening zijn dat de zorgprofielen van bewoners te zwaar zijn. 4 bewoners hebben de verwachting dat er vanuit 't Punt meer activiteiten worden georganiseerd. Verschillende bewoners melden dat het domoticasysteem in combinatie met het pas-systeem ingewikkeld is. Er zullen stappen ondernomen worden om dit systeem gebruiksvriendelijker te maken.

Ook hier is het de bedoeling dat er verbeteracties opgesteld en geïmplementeerd worden gedurende 2020.

2.3.2 Dagverzorgingscentra

De dagverzorgingscentra situeren zich in Beveren, Kruibeke en Sint-Niklaas. Ze bieden tijdens de dag opvang aan zorgbehoevende 65-plussers. Ouderen kunnen één of meerdere dagen per week naar de dagverzorging komen. Ook een halve dag of meerdere halve dagen per week kan. Met aangepast vervoer kunnen de mensen thuis op gehaald en 's avonds teruggebracht worden.

De gasten in het dagverzorgingscentrum kunnen rekenen op een professioneel team dat hen opvangt, verzorgt en er een leuke dag van maakt. Samen de krant lezen, een wandeling, soep maken met wie dat wil, creatief bezig zijn of even uitrusten.

Deze ondersteuning is één van de schakels in de thuiszorg. Zo kunnen ouderen zo lang mogelijk thuis wonen. En hebben familie en mantelzorgers wat tijd voor zichzelf. Er wordt aangepaste begeleiding en verzorging voorzien door verpleegkundigen en zorgkundigen. Een eventuele revalidatie kan hier verder gezet worden. De dagverzorgingscentra beschikken over een aangepaste accommodatie zoals leefruimte, aparte rustruimte, comfortzetels, keukens, badkamer. De gebruikers kunnen ook gebruik maken van de cafetaria, de tuin... in het aangrenzende woonzorgcentrum.

Ook voor personen met een beperking is er dagopvang mogelijk. Er is het dagcentrum De Bron waar voltijdse of deeltijdse dagopvang mogelijk is voor 15 personen. De medewerkers van De Bron zorgen voor een zinvolle dagbesteding aangepast aan de individuele noden en wensen van de gasten. In dagcentrum NAH de Stroom is er voltijdse dagopvang voor 8 personen mogelijk. Deze opvang wordt voorzien voor mensen met een Niet-aangeboren hersenletsel (NAH).

Gemiddeld aantal gebruikers	per dag
Cluster Oost	
DVC De Sloester	15,57
DVC De Waterlelie	6,93
Cluster West	
DVC De Sprankel	11,46
De Bron/De Stroom	
Dagcentrum De Stroom	9,61
Gemiddelde bezetting dagcentrum De Bron	118%

Nieuwe berooftering

Binnen cluster West werd er ingezet op het opmaken van een nieuwe berooftering die gekoppeld wordt aan taakspreading zodat het voor de medewerkers binnen de dagverzorging duidelijk is wanneer zij welke taak moeten opnemen.

Het elektronisch zorgplan werd voorbereid door een beperkt vergelijkend onderzoek en door het in kaart brengen van de specifieke verwachtingen van het programma.

In het kader van duurzaam personeelsbeleid met preventieve focus werd de voorbereiding gedaan tot een proefmatige opstart van een combinatiejob. De variatie in taken, doelgroep en context beogen het werk fysiek en mentaal werkbaarder te maken en (nieuwe) energie bij medewerkers aan te boren. Concreet zal in 2020 een verzorgende van de thuiszorg tevens aan de slag gaan in De Sprankel. Evaluatie zal uitwijzen in hoeverre onze ervaringen kunnen resulteren in een breder draagvlak en een andere manier van werken die medewerkers meer perspectieven kan bieden. Van zodra de dagverzorgingscentra opnieuw geopend mogen worden, zullen beide projecten verder uitgerold worden gedurende 2020.

Tevredenheden

▪ **De Bron en De Stroom**

In 2018 werden de bevestigingen afgenomen, maar door de intensieve manuele verwerking zijn de resultaten pas in 2019 verwerkt en besproken. Door het laattijdig verwerken, zijn meerdere aandachtspunten al achterhaald om verder mee aan de slag te kunnen gaan.

Vanuit deze vaststellingen werd 2019 gebruikt om de uitwerking van de tevredenheden volledig te herzien. Zowel inhoudelijk als de wijze van afname werd grondig herbekeken. Deze evaluatie zorgde voor de uitwerking van een nieuwe digitale manier van bevestigen en een meer specifieke op maat gemaakte bevestiging. Concreet zal in 2020 de eerste nieuwe bevestiging getest en uitgevoerd worden.

▪ **Dagverzorgingscentrum De Sprankel**

Naar aanleiding van klachten en de daaraan gekoppelde verbeteracties in 2018 werd in de bevestiging 2019 de focus gelegd op het bevestigen van de sfeer, het verloop van het dagelijkse onthaal en afsluit en het contact met de medewerkers. Dit om het resultaat van de verbeteracties 2018 te meten. De tevredenheidsmeting vond plaats adhv. gesprekken door een stagiair toegepaste psychologie met bezoeker en/of mantelzorger.

De meeste bezoekers (96,15%) vinden de sfeer in De Sprankel goed tot zeer goed. Voor de meeste bezoekers verloopt het dagelijks onthaal en afsluiten vlot en aangenaam. Bijna alle bevestigde bezoekers vinden dat ze vriendelijk, behulpzaam en respectvol benaderd worden door de medewerkers en zijn tevreden over de manier waarop de zorg aan hun persoonlijke wensen en behoeften wordt aangepast. De meeste bezoekers vinden dat ze goed over hun zorg kunnen overleggen, duidelijke afspraken kunnen maken, voldoende informatie krijgen en dat er voldoende aandacht is voor hun voorstellen. Enkele bezoekers en mantelzorgers geven aan dat ze de medewerkers niet met hun vragen of opmerkingen willen belasten omdat ze niet als lastpost willen beschouwd worden. Alle bezoekers die extra verzorging nodig hebben, vinden dat de medewerkers hierbij voldoende aandacht en respect voor hun privacy hebben. De bezoekers zijn overwegend tevreden over de manier waarop hun opmerkingen of klachten worden opgevolgd.

2.3.3. Kortverblijf

Iedere gemeente beschikt over minstens één centrum voor kortverblijf. Binnen de woonzorgcentra zijn in totaal 35 plaatsen kortverblijf. In 2020 komen daar, zowel in De Linde als Sint-Elisabeth twee plaatsen bij. Deze plaatsen zijn bestemd voor senioren die tijdelijk residentiële opvang nodig hebben of voor senioren waarvan de mantelzorgers tijdelijk niet beschikbaar zijn. Vanaf 2021 zullen 5 van deze plaatsen, in WZC Craeyenhof, specifiek bedoeld zijn voor het oriënterend kortverblijf.

Gemiddelde bezettingsgraad kortverblijf	%
Cluster Oost	
WZC De Notelaar	87,94%
WZC Craeyenhof	74,61%
WZC Wissekerke	79,60%
Cluster West	
Campus Plataan	77,17%
Campus Populierenhof	80,11%

Binnen Zorgpunt Waasland wordt gestreefd naar een bezetting van 80%. In 2019 werd deze bezetting bijna overal behaald of benaderd.

Vlaanderen is sinds de zesde staatshervorming bevoegd voor de financiering van de zorg in woonzorgcentra, centra voor kortverblijf en dagverzorgingscentra met een bijzondere erkenning. Naar aanleiding hiervan werden de werkingsubsidies voor de centra voor kortverblijf sinds 1 januari 2019 geïntegreerd in de basistegemoetkoming voor zorg. Concreet betekent dit dat de berekening automatisch geregistreerd is en niet meer apart via het e-loket moet worden doorgegeven.

Tevredenheden

▪ Kortverblijf

Binnen de kortverblijven cluster West worden alle bewoners bevestigd via een evaluatieformulier. Het betreft een bevestiging over algemene thema's zoals de wijze van reservatie, de dag van opname, het verblijf, de verzorging en verpleging, het gebouw, de maaltijden, de werking van de hoteldienst, de animatie en het ontslag. Het is de bedoeling om met de verkregen informatie de werking te evalueren, bij te sturen en te verbeteren. In 2019 werden 49 ingevulde evaluatieformulieren terugbezorgd.

Hieruit kunnen we het volgende concluderen:

- 92% is tevreden over de informatie die ze kregen bij de reservatie en vond de informatie duidelijk.
- 92% is tevreden met de informatie en de hoeveelheid ervan op de dag van opname.
- 98% is tevreden tot zeer tevreden met de verzorging en de vriendelijkheid van het verzorgend personeel. Slechts 5% geeft aan geen duidelijk antwoord te krijgen op vragen.
- 94% vonden de maaltijden gedurende de dag goed tot zeer goed. Slechts 6% oordeelt dat de maaltijden matig zijn.
- Het onderhoud van de kamers wordt goed tot zeer goed beoordeeld door 94% van de bewoners. De houding van dat personeel wordt door 98% als goed tot zeer goed ervaren.
- Voor 52% wordt de animatie als goed tot zeer goed ervaren. Voor 22% was het niet mogelijk om deel te nemen aan de animatie-activiteiten. 26% geeft een matige tot slechte score.
- 10% is matig tevreden over de kamer en het gebouw.

- Na het ontslag keert 49% weer naar huis. Voor 28% wordt het kortverblijf verder gezet. Voor 22% volgt een opname in een woonzorgcentrum. 98% vindt dat er voldoende informatie gegeven wordt bij ontslag.
- 98% van de families beoordelen het verblijf als positief tot zeer positief.

De belangrijkste conclusie is dat onze WZC's in het kader van de kortverblijven goed tot zeer goed scoren op de meeste items. Op het onderdeel animatie is er een verbetering mogelijk. Mogelijks zijn de bewoners niet op de hoogte van het aanbod of kennen de animatie niet.

In *WZC De Notelaar* en *WZC Craeyenhof* werd bij elk kortverblijf een bevraging meegegeven. Niet alle gebruikers vulden deze bevraging in, maar diegene die werden terugbezorgd werden steeds intern bekeken. Daar waar er vragen of opmerkingen werden genoteerd, werd onmiddellijk actie ondernomen en verder overlegd op de dienst.

Dit jaar werd gebruikt om de verschillende bevragingen te inventariseren om de nodige voorbereidingen te treffen tot het uitwerken van een uniforme bevraging voor alle voorzieningen binnen cluster Oost. De belangrijke thema's werden geïnventariseerd aan de hand van een bevraging bij alle betrokken verantwoordelijken. Vanuit deze basis zal in 2020 een nieuwe bevraging uitgewerkt en geïmplementeerd worden.

2.4 Woonzorg

De gebruiker wordt via deze zorgvorm een bewoner van een voorziening waar hij begeleiding en zorg op maat krijgt. Binnen ZPW bestaan er twee soorten residentiële zorg:

- de woonzorgcentra waar senioren die niet alleen kunnen wonen of een zware zorggraad hebben terecht kunnen.
- Home De Bron voor personen met een verstandelijke beperking en eventueel fysieke beperking(en).

De woonzorgcentra trachten zoveel mogelijk een thuis te creëren voor de bewoner, met respect voor de eigenheid en de gewoonten van de bewoner. ZPW wil kwaliteitsvolle, betaalbare zorg aanbieden aan haar bewoners. Naast de zorg gaat er bijzondere aandacht naar het leven en wonen van de bewoner. Het bestaande sociale netwerk wordt zoveel mogelijk in stand gehouden en nieuwe sociale contacten worden gelegd.

Ook hier werkte een werkgroep gedurende 2019 aan een uniform opnamebeleid en wachtlijstbeheer. Dit voorstel werd begin 2020 afgewerkt en goedgekeurd. Gedurende 2020 gebeurt de verdere voorbereiding voor implementatie. Dit houdt in dat de procesplanning verder wordt afgewerkt, brochures, interne documenten en contracten, ... worden aangepast.

In alle woonzorgcentra die over een bijkomende erkenning voor opvang van zwaar zorgafhankelijke gebruikers (vroegere RVT-erkenning) beschikken, is een coördinerend raadgevend arts (CRA), aangesteld. Het samengaan binnen het Zorgpunt is aanleiding geweest om de overkoepelende samenwerking tussen de verschillende CRA's te bekijken. Er is dan ook een start gemaakt met een overkoepelende samenwerking, maar rekening houdend met de lokale afspraken en bestaande werking.

Kwaliteitsmanagement

Omschakeling medicatiedossier

Binnen ZPW wil men werken met één apotheek. De voorbereidingen voor dit dossier en de gunning zijn afgerond. De concrete implementatie wordt voorzien in het voorjaar 2020. In de voorzieningen van cluster West, WZC Wissekerke en WZC Craeyenhof werd deze werkwijze reeds gehanteerd. Er zal vooral een structurele impact zijn voor de voorzieningen in Beveren. Daar waar voorheen werd gewerkt met verschillende lokale apothekers, wordt nu met één partner afgestemd. Deze apotheek levert dagelijks de medicatie in een doorgedreven geautomatiseerde werking. De administratie rond de medicatie wordt grotendeels overgenomen door de apotheek: voorschriften, attestmedicatie opvolgen,...

Het werken met één apotheek zorgt ervoor dat een aantal extra zaken kunnen gerealiseerd worden: organisatie van medisch-farmaceutisch overleg, opleidingen rond bepaalde thema's, voorzien van materiaal zoals pijnpompen,...Ook het organiseren van systematisch overleg tussen CRA, apotheek en afdelingen wordt op deze wijze makkelijk georganiseerd. Een evaluatie zal opgemaakt worden eind 2020.

Herziening uurroostering

In samenwerking met Probis werd een groot project opgezet rond de uurroosters in WZC Briels. Er werden metingen uitgevoerd van werkvolumes, beschikbaarheid, subjectieve zorggraad, enz. Er werd gezocht naar een ideale personeelsspreiding en een optimale werkorganisatie. Er waren gesprekken met personeel, leidinggevend, BOC, personeelsdienst, gebruikers, enz. Tegen eind 2017 was het project uitgerold. In 2018 werd een verfijning uitgewerkt om het geheel te finaliseren en zelfroostering in te voeren in een testfase. In 2019 is een evaluatie uitgevoerd en werd dit toegelicht

aan de andere directies en hoofdverpleegkundigen van de voorzieningen in Beveren, Kruibeke en Zwijndrecht.

De ervaringen van WZC Briels worden in de andere voorzieningen meegenomen om een eigen traject van herziening van de uurroosters uit te werken in de loop van het jaar. Deze oefening is voor de meeste voorzieningen nog niet afgerond en kent nog een vervolg in 2020.

Procesbegeleiding Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Woonzorgcentra in Vlaanderen kunnen sinds eind 2018 de hulp inroepen van een procesbegeleider. Die kan hen helpen bij het voeren van een concreet preventiebeleid rond 4 gezondheidsthema's: de preventie van ondervoeding, goede mondgezondheid, gepast gebruik van psychofarmaca en het voorkomen van valincidenten.

Deze specifieke gezondheidsthema's vragen door de toenemende zorg voor bewoners van woonzorgcentra bijzondere aandacht en dus een specifiek beleid. Voor een kwaliteitsvolle uitvoering hiervan beschikken de procesbegeleiders over gespecialiseerde kennis, vaardigheden en competenties.

In volgende voorzieningen werd een externe procesbegeleider toegekend:

- Preventie van ondervoeding
 - WZC De Notelaar te Beveren
 - WZC Het Lindehof
- Goede mondgezondheid
 - WZC Wissekerke te Kruibeke
 - WZC Boeyé-Van Landeghem te Kallo
- Gepast gebruik van psychofarmaca
 - WZC Briels te Melsele

Voor de verschillende trajecten betekent dit de opstart van een actieve interne werkgroep die begeleid wordt door een externe opgeleide procesbegeleider. Het traject wordt samen bepaald op maat van de voorziening en is gespreid over minstens 2 jaar. Na deze twee jaar wordt een evaluatie van het proces per voorziening opgemaakt en zal bekeken worden hoe we bij de collega's gelijkaardige processen kunnen uitrollen.

Klachtenmanagement

WOONZORG	Zorg	Medicatie	Was / kledij	Maaltijd	Orde kamer	Facturatie, administratie	Andere	TOTAAL
WZC Briels	4	-	-	2	-	-	3	9
WZC Boeyé-Van Landeghem	6	1	2	1	-	1	11	22
WZC Craeyenhof	-	1	-	-	-	-	3	4
WZC De Linde	3	-	-	-	2	-	4	9
WZC De Notelaar	2	-	5	1	-	1	1	10
WZC Sint-Elisabeth	6	-	-	-	-	-	4	10
WZC Wissekerke	-	-	-	-	-	-	6	6
WZC De Gerda	1	-	1	1	-	-	1	4
WZC Het Lindehof	4	1	-	-	-	-	-	5
WZC Populierenhof	1	-	-	-	-	-	-	1
WZC De Plataan	1	-	-	-	-	-	-	1
WZC De Spoele	1	1	-	-	-	1	-	3
TOTAAL	29	4	8	5	2	3	33	84

De klachten die binnenkomen worden voor het grootste deel in de voorziening zelf afgehandeld. Slechts een klein aantal komt rechtstreeks binnen op het tweede niveau, zoals duidelijk blijkt uit onderstaande tabel.

Niveau	aantal
1: medewerker van een voorziening / dienst	81
2: kwaliteitsteam, clustermanagers en leden directiecomité	2
3: overheidsinstanties	1
TOTAAL	84

We merken dat de registratie van de klachten zeer verschillend loopt wat een logisch gevolg is vanuit het bestaan van verschillende procedures. Vanuit elk moederbestuur werd nog een eigen procedure nageleefd. Er werd een nieuwe procedure uitgewerkt voor alle voorzieningen en diensten van Zorgpunt Waasland in de loop van het jaar 2019, maar de implementatie ervan start in 2020. Er zal volgend jaar dan ook een evaluatie gebeuren van de nieuwe werking. Vanuit deze evaluatie wordt nagegaan of er aanpassingen nodig zijn in de werking en/of sensibilisering van de medewerkers.

Tevredenheden

In Beveren wordt gestreefd naar een systematische bevraging bij bewoners ongeveer 3 maand na opname. Deze bevragingen staan onder leiding van de groep begeleiders wonen en leven. De bemerkingen of aandachtspunten van de bewoners worden door de betrokken medewerkers verder met hen besproken. Het gaat meestal om specifieke aandachtspunten in de dagelijkse werking waaronder een bemerking over de maaltijden (te weinig groenten, te veel of te weinig saus), een vraag naar extra activiteiten,...

In 2019 werd volgende responsgraad gehaald voor het afnemen van de bevragingen:

- Boeyé-Van Landeghem 86%
- Briels 37,5%
- De Linde 50%
- De Notelaar 20%
- Sint-Elisabeth 33%

Deze responsgraad is beduidend lager dan de vorige jaren en is dan ook een aandachtspunt om verder te onderzoeken de volgende jaren. De antwoorden die er worden verzameld, worden onmiddellijk op de dienst bekeken en indien nodig, uitgeklaard. In grote lijnen is er toch wel sprake van een grote tevredenheid bij de bewoners.

In 2019 werd er geen thematische bevraging uitgevoerd aangezien er in 2018 een bevraging in Beveren is geweest over de maaltijden van Sodexo. Gezien de wettelijke verplichting in het nieuwe woonzorgdecreet van minimum een bevraging elke 3 jaar, wordt een nieuwe bevraging ingepland in de komende 2 jaar.

In cluster West werd in oktober 2018-december 2018 een bevraging gedaan rond de tevredenheid over de maaltijdkwaliteit en het maaltijdgebeuren in de woonzorgcentra. Het finaal rapport werd afgeleverd in 2019, waaruit nadien acties werden opgesteld op basis van de bevindingen.

Bezettingsgraad

Totaal aantal gerealiseerde ligdagen (Riziv)	%
Cluster Oost	
WZC De Notelaar	96,96
WZC Briels	97,62
WZC Boeyé-Van Landeghem	97,04
WZC De Linde	96,92
WZC Sint-Elisabeth	97,35
WZC Craeyenhof	94,83
WZC Wissekerke	96,06
Cluster West	96,12
Campus Plataan	97,09
Campus Populierenhof	95,15

Het totaal aantal gerealiseerde ligdagen is het aantal dagen waarvoor het WZC de basistegemoetkoming van de Vlaamse Sociale Bescherming (het vroegere Riziv-dagforfait) heeft ontvangen. Het streefcijfer is 97,5% bezetting. Dit wordt niet in alle voorzieningen behaald. Dit heeft te maken met beperktere wachtlijsten, waardoor de tijdsparre tussen een overlijden en een nieuwe opname groter wordt.

De bezettingscijfers in WZC Het Populierenhof liggen lager dan in de andere woonzorgcentra omdat de koppelkamers slechts door één persoon bewoond worden. Er staan geen koppels op de wachtlijst om deze kamers te bezetten.

In WZC Het Populierenhof zijn er op basis van de RVT reconversie 13 woongelegenheden ROB-bedden omgezet naar RVT bedden.

Evolutie zorggraad (RVT's + D forfait)

Cluster Oost	70%
WZC De Notelaar	74%
WZC Briels	74%
WZC Boeyé-Van Landeghem	63%
WZC De Linde	61%
WZC Sint-Elisabeth	57%
WZC Craeyenhof	81%
WZC Wissekerke	79%
Cluster West	81%
Campus Plataan	85%
Campus Populierenhof	78%

De zorggraad geeft het aandeel zwaar zorgbehoevende residenten weer. De zorggraad wordt bepaald op basis van de KATZ-score: een score 0 of A betekent een lage zorggraad. Een score B, D, C of Cdement is een hoge zorggraad. Er wordt in de woonzorgcentra gestreefd naar een zorggraad van 80% . Binnen cluster West wordt deze doelstelling behaald. Het opnamebeleid is afgestemd om deze streefcijfers te halen.

Voor WZC De Linde en Sint-Elisabeth wordt een zorggraad van respectievelijk 50% en 45% nagestreefd. Deze WZC's zijn gericht op bewoners met een lager zorgprofiel.

In WZC Boeyé-Van Landeghem is er net zoals de voorgaande jaren geen wachtlijst en worden hier vaak dringende opnames vanuit het ziekenhuis doorverwezen. Deze bewoners evolueren meestal

naar een lager zorgprofiel. Eveneens wonen in de flats meestal koppels waarvan slechts één van hen een hoger zorgprofiel heeft. Onder andere hierdoor ligt de gemiddelde zorggraad rond de 60-65%.

Hierna belichten we een selectie aan bijzondere woonzorgprojecten:

E-WZC Fin

De financiering van de residentiële ouderenzorg wordt een onderdeel van de zogenaamde Vlaamse sociale bescherming. Iedereen die in Vlaanderen woont, moet zich aansluiten bij die Vlaamse sociale bescherming (niet verplicht in Brussel). Aansluiten gebeurt door een zorgpremie te betalen aan een zorgkas. Het zijn deze zorgkassen, en niet langer de ziekenfondsen, die ook zullen instaan voor de uitbetaling van de tegemoetkomingen aan de ouderenvoorzieningen.

De uitwerking van die Vlaamse financiering van de residentiële ouderenzorg gebeurt in twee fasen. De eerste fase is gestart op 1 januari 2019. Dit hield de inkanteling in het Vlaams verzekeringsmodel in. Dit betekent dat de ouderenvoorzieningen tegemoetkomingen voor zorg (vroeger het "instellingsforfait") maandelijks aan de zorgkassen factureren. Er kan dan een tegemoetkoming voor zorg gefactureerd worden voor die bewoners en gebruikers die jaarlijks hun zorgpremie betaald hebben voor de Vlaamse sociale bescherming. De nadruk in fase 1 lag op het garanderen van de continuïteit. De huidige financieringswijze van de ouderenvoorzieningen bleef in grote mate behouden, mits enkele vereenvoudigingen, maandelijks facturatie en een omslag naar digitale gegevensuitwisselingen.

In een latere fase is voorzien dat de financiering evolueert naar een zorggebonden financiering die persoonsvolgend is en dit over de verschillende sectoren heen, maar dit is nu nog niet aan de orde.

Digitalisering opname- en facturatieproces

Vanaf 1 januari werd er vanuit de overheid ingezet op het digitaliseren van het opname- en facturatieproces tussen ouderenvoorzieningen en zorgkassen. Dit betekent dat de ouderenvoorzieningen niet langer hun formulieren per post versturen naar de verzekeringsinstellingen maar dat ze hun opname- en facturatiegegevens digitaal aan de zorgkassen bezorgen.

Vooral het digitaliseringsproces heeft een sterke impact gekend in 2019 voor de administratieve diensten van de voorzieningen. Alle voorzieningen werden in verschillende tijdsfasen overgezet naar het nieuwe facturatieproces.

Binnen Zorgpunt Waasland wordt gewerkt met drie verschillende software leveranciers die elk op hun eigen manier deze digitalisering vorm gegeven hebben. Bij één van de leveranciers is de uitwerking niet gelukt in 2019 wat een extra werkbelasting legt op de administratieve medewerkers van Kruibeke en de financiële dienst. Tevens liep de digitalisering vanuit de overheid ook vertraging op waardoor in 2019 alles zowel digitaal als op papier diende bezorgd. Voor de facturatie van de basistegemoetkoming werd heel het jaar met voorschotten gewerkt. Uiteindelijk kon pas in het vierde kwartaal van 2019 met de inhaalbeweging gestart worden. Deze loopt nog verder tot vermoedelijk half 2020.

Week van de Valpreventie

Van 22 tot en met 28 april 2019 vond de jaarlijkse Week van de Valpreventie plaats. Onder het motto, 'laat angst om te vallen je leven niet bepalen' én blijf in beweging, zetten de woonzorgcentra, thuiszorg en dienstencentra van Zorgpunt Waasland de Week van de Valpreventie in de kijker met een heleboel leuke en sportieve activiteiten voor hun bewoners en gebruikers.

Hoewel zeer veel mensen net minder gaan bewegen uit angst om te vallen, is beweging juist dé beste remedie om vallen te voorkomen. Door te blijven bewegen houd je je spieren krachtig en soepel en behoud je beter je evenwicht. "Iedereen, hoe oud of minder mobiel ook, kan in beweging blijven",

aldus de kiné-, ergo- en animatieteams van Zorgpunt Waasland die elk jaar heel wat ontspannende en gevarieerde activiteiten op het programma hebben.

De bewoners en thuiszorggebruikers van de Zorgpuntvoorzieningen van Beveren, Kruibeke en Zwijndrecht (Cluster Oost) konden op dinsdagnamiddag 23 april naar een grote bewegings- en sportnamiddag in het Sportpark Beveren waarbij zij onder meer konden proeven van zitnetbal met het zitnetbalteam De Beverse Bastards van woonzorgcentrum De Notelaar en hun fitheid testten bij het Sportelteam. In woonzorgcentrum Wissekerke in Kruibeke was er een evenwichtsparcours voor de bewoners. In Zorgpunt West pimpten ze de rollators in woonzorgcentrum De Spoele, trok de wandelclub De Lustige Stappers onder leiding van vlinderhondje Mickey eropuit en kwamen de kleutertjes van Sint-Lutgardis turnen met de bewoners van woonzorgcentrum Het Lindehof in Belsele.

Genieten van geuren, kleuren en geluiden in belevingstuin in WZC Wissekerke in Kruibeke

In woonzorgcentrum Wissekerke in Kruibeke opende een nieuw aangelegde tuin van maar liefst 420 m² waar de bewoners terecht kunnen. Geen gewone dorps- of stadstuin, maar een belevingstuin waar bewoners met dementie kunnen genieten van prikkelende geuren, kleuren, vormen en geluiden in een veilige, geborgen omgeving. Bij de officiële opening van de tuin op 30 april 2019 werd ook de naam van de belevingstuin onthuld: 'De Verwondering', een naam ingezonden door bewoner Julien Wattenberghe. Omdat de bewoners steeds opnieuw met verwondering de tuin zullen binnenstappen en zullen kunnen genieten van de mooie, kleurrijke bloemen.

Bij de inrichting en aanplanting zorgde het team wonen en leven voor heel veel kleur, geuren, vormen én voldoende contrast voor mensen die minder goed zien. De bewoners kunnen ook genieten van de vertrouwde geur van kruiden zoals munt, tijm... Ze kunnen hier meeleven met de seizoenen. Naast de bloemen- en plantenkeuze, speelde ook de aanleg en de vorm van de paden een belangrijke rol. In Wissekerke kozen ze voor rechte afgebakende paden met een eindpunt en zithoekjes, die hen stimuleren om te blijven bewegen.

Naast de natuurlijke geluiden van vogeltjes, het gezoem van bijen en het kabbelende water, prikkelen ze de bewoners ook met het geluid van de 'Tubular Bells'.

De inrichting en de aanleg van de tuin is uitgewerkt door het team wonen en leven in samenwerking met de technische dienst. We bedanken ook de technische dienst van de gemeente Kruibeke die de paden heeft aangelegd met klinkers.

Deelname bewoners De Bron aan Special Olympics

Met negen waren ze, de atleten van Home en Dagcentrum De Bron in Beveren, die deelgenomen hebben aan de nationale Special Olympics van 29 mei tot en met 1 juni. De vijf lopers namen deel aan de 50 m, 100 of 200 m. De vier zwemmers zwommen de 25 en 50 meter vrije slag. Van bij de start waren ze erbij: met twee liepen ze mee met de Torch run en 's avonds luisterden de atleten ook de openingsceremonie op met de groep 'The Ups-and-downs', de band van mensen met een verstandelijke beperking van Home en Dagcentrum De Bron onder leiding van medewerker Elie De Prijcker. En er was ook talent te zien van twee gasten van De Bron en dagcentrum De Stroom op de Special Art Exhibition in de Salons in Sint-Niklaas, die liep tijdens de Special Olympics.

Voor het goud op de Special Olympics 2019 in Beveren en Sint-Niklaas zorgden Stevie, Glenn en Sören op de 200 meter lopen. Glenn pakte ook nog goud op de 100 meter en Stevie haalde hier brons. En er was ook goud voor Yve in de 25 meter vrije slag. Toppie en een dikke proficiat aan alle deelnemers van De Bron!

Bewonersparlement WZC de Spoele.

Als alternatief voor de gebruikersraad is WZC de Spoele gestart met de organisatie van het bewonersparlement. Er wordt gekozen om te werken rond één thema per parlement. Tijdens het parlement wordt in kleine groepjes van bewoners, familie, personeel gewerkt rond het gekozen thema. Dit leidt tot een aantal aanbevelingen, suggesties voor de werking van het WZC. Op het volgende parlement wordt dan terugkoppeling gedaan rond de gegeven suggesties.

Actie voor Music For Life door dagcentrum De Stroom

Woensdag 13 november bundelden de medewerkers van dagcentrum De Stroom in Beveren voor de 5de keer hun krachten voor Music For Life. Dit jaar maakten ze heerlijke pompoensoep ten voordele van GIPSO, een organisatie die woon- en dagbestedingsinitiatieven op maat van personen met een beperking op de kaart zet. Gipso doet dit vanuit de overtuiging dat iedereen zo zelfstandig mogelijk deel uit moet kunnen maken van de samenleving.

Met de soepactie haalden de medewerkers en begeleiders van De Bron een mooie opbrengst van € 1421,30 op die ze schonken aan GIPSO vzw.

Innovatieve aankopen WZC

Jaarlijks wordt een budget voorzien voor innovatieve aankopen binnen de woonzorgcentra van Sint-Niklaas. Zo werd er een tweede rolstoelfiets aangekocht en een beleef-tv. Met deze aankopen wordt getracht om onze activiteiten zo bewonersgericht te kunnen organiseren.

2.5 Keuken

In cluster West is er een centrale keuken die in eigen beheer is en waar ontkoppeld wordt gekookt. In Beveren en Kruikeke zijn de keukens in extern beheer. De keuken in Zwijndrecht is in eigen beheer met een warme lijn.

Maaltijden verpakt onder beschermende atmosfeer (of MAP-maaltijden)

In 2019 heeft de centrale keuken van Sint-Niklaas 3160 MAP-maaltijden verkocht.

De MAP-maaltijden staan voor: "Modified Atmosphere Packaging"; in het Nederlands maaltijden verpakt onder voedingsgas (een mengsel van 70 % Co₂ en 30 % N₂). Hierdoor kan de vervaldatum van deze maaltijden verlengd worden naar 10 dagen na productiedatum. De maaltijden worden aangeboden in dienstencentra Den aftrap, De schutterij, in de centrale keuken Priesteragie en in woonzorgcentra Populierenhof en Lindehof. Ze zijn bedoeld voor 65-plussers, mensen waarvoor boodschappen doen en/of koken minder aantrekkelijk is of wordt. Het aanbod volgt de reguliere menuplanning.

Kwaliteitslabel voor voedselveiligheid

De centrale keuken van Sint-Niklaas en Beveren hebben hun Smiley, hét kwaliteitslabel voor voedselveiligheid in de grootkeukens verlengd na een hercertificatie.

De keuken van woonzorgcentrum Craeyenhof, die ook kookt voor dienstencentrum Houtmere, behaalde een eerste Smiley.

III. Facility management

3.1 Overzicht bouwprojecten

- Dienstencentrum De Schutterij Sinaai

Op 16 september 2019 is de effectieve werking begonnen van het dienstencentrum Sinaai. Behalve nog enkele afwerkingspunten zijn het gebouw, het dienstencentrum en de keuken volledig operationeel. De startperiode is zeer succesvol verlopen.

Het plan voor de buitenaanleg heeft vertraging opgelopen door veranderde inzichten van de stad Sint-Niklaas over de verkaveling en de integratie in het geheel van de site. De uitvoering is nu voorzien in het seizoen 2020 – 2021. Er zijn wel tijdelijke werken voorzien om op korte termijn over een terras en een fietsenstalling te kunnen beschikken.

- Dienstencentrum De Wilg wordt 't Lammeken in Sint-Niklaas

In oktober 2018 is de afbraak en nieuwbouw van DC De Wilg begonnen. Op 13 januari 2020 is het effectief in gebruik genomen. Op dat moment moesten nog enkele details afgewerkt worden. Bij de officiële opening op 14 februari 2020 was dat zo goed als in orde. Het geheel is ook duidelijk binnen het voorziene budget (3,2 miljoen) gerealiseerd. Dat was mogelijk door de vlotte samenwerking met de externe bouwadviseur en de diverse aannemers en ontwerpers.

Het gebouw wordt via de verhuur in onroerende staat, door het Zorgpunt gehuurd van het OCMW Sint-Niklaas.

- WZC De Linde in Haasdonk

In Haasdonk wordt een nieuw woonzorgcentrum gerealiseerd met 36 kamers en 12 appartementen in een complex met drie vleugels. Er is ook een (antenne van een) dienstencentrum voorzien. Voor twee kamers zijn erkenningen voor kortverblijf aangevraagd. In plaats daarvan is voor twee appartementen een erkenning als rusthuiskamer met mantelzorger gevraagd.

In Haasdonk zijn geen woongelegenheden met bijzondere erkenning (RVT). Door de inrichting van het gebouw en het aanbieden van de zorg is het de bedoeling om een huiselijke sfeer te creëren (het personeel wordt bijvoorbeeld gevraagd -tenzij dat om hygiënische redenen niet mogelijk is – in hun dagdagelijkse kleding te komen werken).

Op dezelfde site in Haasdonk zijn daarnaast nog 19 seniorenwoningen (Hof van Nespen) die door het Zorgpunt worden beheerd.

De bewoners van De Linde zitten momenteel, tijdelijk, in de Oude Notelaar op de centrale campus in Beveren. Na problemen bij de aanleg van de betonkernactivering, is het project opnieuw volledig in gang geschoten. De oplevering wordt rond de jaarwisseling 2020 - 2021 verwacht. Het bouwproject wordt opgevolgd door de gemeente Beveren.

De architect van dit gebouw is OSAR (die ook de vernieuwing van Wissekerke en het Lindehof in Belsele hebben ontworpen). De hoofdaannemer is de firma Dero uit Zele. Het gaat om een project met een budget van 9,2 miljoen euro.

- WZC Sint-Elisabeth in Vrasene

Dit project is een tweelingzus van het project in Haasdonk. De vormgeving – zowel qua ontwerp als uitwerking – is zeer vergelijkbaar. De timing van beide projecten (en de problematiek van de betonkernactivering) loopt in beide projecten parallel. Ook hier gaat het over 36 kamers en een dienstencentrum. Alleen ligt het aantal appartementen hoger: 15 in plaats van 12. Er is gevraagd om 2 kamers om te zetten in kortverblijf en 2 appartementen een erkenning te geven als rusthuiskamer met mantelzorger. In dit complex is, in een vierde bouwvolume met de oude kapel, ook een (gemeentelijke) bibliotheekruimte voorzien.

De architect van dit gebouw is OSAR. De hoofdaannemer is de firma Verplancke uit Vrasene. Het gaat om een project met een budget van 11,4 miljoen euro.

Naast het vroegere WZC Sint-Elisabeth stonden bejaardenwoningen. Een aantal daarvan moesten wijken voor de nieuwbouw. In de toekomst zullen hier een aantal van behouden blijven.

- **Zorgsite rond WZC Populierenhof in Nieuwkerken**

Het project in Nieuwkerken omvat een woonzorgcentrum met 120 kamers. Dat is een uitbreiding met 40 kamers die komen uit de tijdelijke afbouw na de verhuis van Ter Wilgen naar WZC De Gerda. Daarnaast zijn er 30 appartementen, een dagverzorgingscentrum, een (antenne) dienstencentrum en een buitenschoolse kinderopvang voor 80 kinderen.

Voor een aantal van de flats is de mogelijkheid opgehouden om ze als sociale appartementen te verhuren.

De eerste steen werd gelegd op vrijdag 10 oktober 2019. De werken zijn sindsdien zeer vlot gevorderd. De Coronacrisis heeft tot enige vertraging geleid. Maar de planning blijft dat het gebouw, gefaseerd vanaf het najaar 2021 in gebruik zal worden genomen. In het voorjaar 2022 wordt het huidige gebouw gesloopt en de omgevingsaanleg uitgevoerd.

Het project wordt opgevolgd vanuit cluster West en vooral door de externe bouwadviseurs André Bladt en Cindy Verstraeten. De formele beslissingen aangaande de grote bouwwerken verlopen via het Vast Bureau in Sint-Niklaas. Dossiers van meubilair, inrichting en accessoires worden gevoerd door de dienst facility van het Zorgpunt.

Het gaat om een project voor een totaalbedrag van circa 26 miljoen euro.

- **Assistentieflats Bokkenhof in Sint-Niklaas**

In het Gerdapark verrijst, naast De Gerda, DC Den Aftrap, het Welzijnshuis en 12 flats van De Klokke, een appartementsblok met 15 assistentiefiets voor bejaarden. Het project heet Bokkenhof, naar het gelijknamige café er niet ver vandaan.

De bouwwerken zijn in december 2019 gestart. De aannemer is VMG- De Cock. De ingebruikname wordt verwacht tegen april 2021.

De opvolging van dit project gebeurt vanuit cluster West, met ondersteuning van de externe bouwadviseur voor het Gerdapark, Jean-Marie Windels van Abetec. De architect is de firma Aiko uit Maldegem.

Het budget van dit project is 2,5 miljoen euro.

- **Serviceflats 't Lam in Zwijndrecht**

Aan de serviceflats 't Lam zijn meer ingrijpende werken nodig om het gebouw up-to-date te houden. Momenteel lopen voorbereidende gesprekken met de gemeente Zwijndrecht, Woonpunt Schelde-Rupel en het Zorgpunt om tot een grondige hertekening te komen. De achterliggende idee is dat de huidige serviceflats dan een andere bestemming zouden krijgen. Er zouden dan nieuwe serviceflats gebouwd worden aansluitend bij WZC Craeyenhof. In dat kader zullen ook andere mogelijke functies, zoals een sociaal restaurant of flexbureaus voor de gemeente/OCMW, worden meegenomen.

- **Serviceflats en dienstencentrum De Beuken**

De Beuken is erkend als serviceflats, maar om die erkenning te behouden, moeten er een aantal aanpassingen gebeuren.

Voorafgaand wordt echter een plan gemaakt om het dienstencentrum op de begane grond te hertekenen tot centraal punt in de buurt. De maaltijdservice zou dan, in samenwerking met het OCMW Beveren, een tewerkstellingsproject worden. Ook de ruimtes voor het dienstencentrum en de toegang tot de serviceflats moeten in het kader daarvan worden herdacht. De architect die het project zal uitvoeren is Jan Van Bogaert uit Beveren.

De bedoeling is de hertekening van de gelijkvloerse verdieping in 2020 uit te voeren en nadien de andere werken aan te pakken. Binnen de budgetten van het OCMW Beveren en het ZPW zijn daarvoor al redelijke bedragen voorzien. Aan de hand van de plannen, zal beoordeeld moeten worden of die volstaan.

- Sabot: dienstencentrum en 34 assistentiewoningen in Melsele

De plannen voor dit project liggen klaar. Het project ligt in het centrum van Melsele en zal via een overdekte brugverbinding rechtstreeks met het WZC Briels verbonden zijn. Naast de 34 assistentiewoningen, die het Zorgpunt gaat beheren, zijn er ook 24 flats die gebouwd en verhuurd worden aan de GHM. De opvolging van de werken gaat in principe gebeuren door de GHM. De start van dit project is voorzien in 2020. De oplevering is gepland voor het najaar 2021. De architect voor dit project is het bureau A33. Het budget, voor zover betreft het dienstencentrum en de appartementen die het Zorgpunt gaat uitbaten, bedraagt 7,7 miljoen euro voor het gedeelte OCMW.

- Overige projecten

Ook op andere locaties komen nog projecten of worden nog projecten overwogen. In WZC Wissekerke zijn de buitenbekleding en de stookinstallatie vernieuwd en zijn er zonnepanelen besteld voor de leefruimten. Alles samen was dit een investering van 500.000 euro. De aanpassingen in WZC Boeyé Van Landeghem, met het oog op het inrichten van een derde leefruimte, zijn in voorbereiding. Het ZPW heeft hiervoor een investeringsbudget van 75.000 euro ingeschreven.

De aanpassingen aan de bejaardenwoningen in Sinaai en Belsele zijn in voorbereiding. Daarvoor heeft het ZPW een investeringsbudget van 2 miljoen euro in de budgetten staan.

- Wie voert de bouwprojecten?

Bij de start van het Zorgpunt is de principe-afspraken gemaakt dat de bouwprojecten van Sint-Niklaas zullen worden opgevolgd vanuit het Zorgpunt (daarvoor wordt een halftijdse VTE op B-niveau betaald) en dat de gemeente Beveren zelf haar bouwprojecten opvolgt.

Men stelt vast dat het in praktijk een gemengde samenwerking is. Bij bouwprojecten is een sterke betrokkenheid vanuit het Zorgpunt nodig voor het inhoudelijke aspect. Dossiers die met bouwprojecten samenhangen, zoals de aankoop van meubilair, verschuiven daardoor snel naar het Zorgpunt. Maar ook de 'kleinere' dossiers komen bij het Zorgpunt terecht, dat daarvoor een bijkomende investeringsbijdrage vanuit een bestuur ontvangt.

Aan de andere kant moet het Zorgpunt dossiers regelmatig, via gemeentelijke diensten, voorleggen aan een bestuursorgaan om goedkeuring te krijgen over de budgetten.

Het is daarom een zoektocht naar de optimale combinatie. De praktijk – waarbij alle partijen streven naar een zo groot mogelijke efficiëntie - zal daarin vermoedelijk gaandeweg meer lijn brengen.

3.2 Oprichting en centralisatie diensten facilitair beheer

Bij de start van 2019 bestond de dienst facilitair beheer uit een facilitair directeur, vier medewerkers op ICT, twee op de aankoopdienst en drie bij de schoonmaak van het administratief gebouw. Twee daarvan hebben onze organisatie verlaten en één is gestart binnen een andere dienst. In de maanden erop werd er intensief aangeworven en konden de vijf collega's op de aankoopdienst starten en één administratieve medewerker ter ondersteuning van de technische dienst cluster oost. Dat maakt dat in 2019 iedereen elkaar nog moest leren kennen en tegelijk de dienst vorm moest krijgen. Daarnaast moest men ook de bestaande overeenkomsten en samenwerkingen met besturen en leveranciers leren kennen.

De technische dienst van cluster West was reeds bij start van het Zorgpunt overgedragen, de technische diensten van cluster oost werden pas tegen 31.12.2019 overgedragen: vanuit OCMW Kruibeke zijn er 5 medewerkers overgekomen, vanuit OCMW Beveren 8 en vanuit Zwijndrecht 2. Op 12/12/2019 nam de Raad van Bestuur kennis van volgende:

- beslissing van het College van burgemeester en schepenen van 28/10/2019 Beveren: overdracht technische dienst OCMW (regie der werken) naar Zorgpunt Waasland. Deze beslissing wordt goedgekeurd in de OCMW-raad van Beveren wordt getroffen op 17/12/19
- besluit raad voor maatschappelijk welzijn Kruibeke van 25/11/2019
- beslissing van de overdracht voor Zwijndrecht wordt getroffen op de raad van 19/12/2019.

De aankoopdienst heeft in de eerste twee maanden werk gemaakt van het zoveel mogelijk verzamelen van alle lopende contracten en het registreren ervan in hun opvolgingstool 3P, overzicht krijgen van lokale handelaars in de regio en het afstemmen van contracten op mekaar: er deden zich situaties voor waarbij leveranciers dezelfde producten leverden aan verschillende besturen met uiteenlopende prijzen. Daarnaast werd een resem grote overheidsopdrachten gestart zoals dossier medicatie, hospitalisatieverzekering, aanstellen logistieke partner voor leveren van verbruiksgoederen op de afdeling, tijdsregistratie, ... ook al was de dienst in de eerste helft van het jaar pas vernieuwd en de meeste medewerkers nog niet volledig opgeleid.

3.3 Projecten facility

ICT op maat van ZPW

ICT werkte intensief mee aan een voorstel tot kiezen van datacenter; in eigen beheer samen met de gemeente of uitbesteed. In augustus nam de Raad van Bestuur de beslissing te kiezen voor Coport van Cipal. In de maanden erop werd het opzetten van Coport voor ZPW uitgewerkt. In december was Coport klaar en konden de eerste applicaties verhuisd worden naar het eigen platform van ZPW. In de eerste maanden werden nieuwe medewerkers vnl. uitgerust met laptops. Na de beslissing tot keuze van een datacenter werden werkposten met pc's vervangen door thin clients die op eigen netwerk gekoppeld werden.

Alle gsm-abonnementen werden in oktober overgezet naar een eigen contract met Proximus: naar nummers binnen hetzelfde contract bellen is gratis wat zeker een voordeel is voor ZPW.

Qua printers en copiers werd er een nieuw contract afgesloten met Canon waarin alle toestellen van het ZPW opgenomen werden. Dit ging in vanaf 1 december 2019.

Uitrol office 365

In de eerste helft van 2019 maakte de dienst ICT door de aanschaf van O365-licenties het mogelijk dat elke medewerker een ZPW-mailadres kreeg. In de tweede helft werd er met pilootgroepen gewerkt om Sharepoint en Teams te leren kennen en een kader te creëren voor de andere diensten. De verdere uitrol daarvan en implementatie bij andere diensten wordt opgevolgd binnen de werkgroep digitaal anders werken. Tegen december realiseerde deze werkgroep een eerste vorm van intranet om informatie te kunnen delen met de rest van de organisatie.

ICT verhuisde alle documenten van de fileservers van de moederbesturen naar sharepoint online. Tegen einde van het jaar was deze oefening rond.

Potentieelscans van zorgvoorzieningen

Via het VEB – Vlaams Energie Bedrijf werden gratis potentieelscans uitgevoerd. Met deze scans wordt er een beeld gegeven van de mogelijkheden op vlak van verminderen uitstoot van broeikasgassen en het terugdringen van de energiefactuur door een verlaging van de energiekosten. Dit werd in de loop van de maand oktober uitgevoerd voor alle zorgvoorzieningen ouder dan 2015

m.n. WZC Wissekerke, WZC De Notelaar, AW De Beuken en De Bron, WZC De Spoele, WZC Lindehof, De Priesteragie en Goudbloem. Het resultaat daarvan wordt in 106 maatregelen samengevat en dient als kader van een duurzaam gebouwenbeheer voor de komende jaren.
Cfr. Besluit Raad van Bestuur op 29 januari 2020.

Overheidsopdrachten

Aankopen onder de 30.000 euro gebeuren via de budgethouder.

Vanaf 30.000 is een bestek vereist, dergelijke overheidsopdrachten, die een uitgave vergen tot aan het grensbedrag voor nationale publicatie, worden steeds voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur.

De overheidsopdrachten die een uitgave vergen boven het grensbedrag van nationale worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Dit zijn doorgaans de aankopen die een afdelingsoverkoepelende samenwerking vereisen. Het gaat bijvoorbeeld om de volgende:

- Medicatie: leveren van voorgedoseerde geneesmiddelen en parafarmaceutische producten – gegund op 9 oktober 2019 aan M.D.D. Pharma NV.
- Hospitalisatieverzekering voor het personeel – gegund op 12 november 2019 aan Belfius Bank en Verzekeringen
- Tijdsregistratie, eHR-workflows en geïntegreerde personeelsplanning - gegund op 12 december 2019 aan Syntegro.
- Aanstellen van een logistieke partner voor het leveren van verbruiksgoederen op de afdeling, d.i. optimalisatie van het voorraadbeheer en distributie – gunningswijze goedgekeurd 28 augustus 2019, offertes ontvangen op 19 december 2019.

IV. Personeelsbeleid

4.1 Uitwerking arbeidsreglement en opstelling RPR

De opmaak van een nieuwe rechtspositieregeling (RPR) voor ZPW, met vervolgens de verdere uitwerking middels het arbeidsreglement (AR), nam meerdere maanden en talloze overlegmomenten in beslag. In samenspraak met de vakbondsvertegenwoordigers kon een volwassen versie met succes worden afgewerkt, goedgekeurd en in voege treden. Tevens werd in dit kader een uniforme vergoedingsregeling uitgewerkt voor onregelmatige prestaties die vanaf 1.1.2020 wordt toegepast. Aan de leidinggevendenden werden reeds toelichtingssessies gegeven, maar voor 2020 worden dergelijke vormingsmomenten ook voorzien voor alle medewerkers.

Aangezien bij deze materie heel wat uniformisering, overgangsmatregelen, inschatting van de consequenties, enz... te pas kwam, valt te verwachten dat, in combinatie met de voortdurende beweging eigen aan een dynamische en grote organisatie als ZPW, de nood aan een aangepaste versie al gauw de kop zal opsteken.

4.2 Uitwerking/implementatie feedbacksysteem

Waar de vier intredende besturen werkten met uiteenlopende evaluatie- en beoordelingssystemen, werd voor ZPW geopteerd om de overstap te maken naar een sterk vereenvoudigd feedbacksysteem, om medewerkers op te volgen en te coachen in hun opdrachten. Het principe, dat in diverse opleidingsmomenten aan alle evaluatoren werd toegelicht, hanteert als principe een minimale inplanning van een feedbackgesprek per jaar, waarin relatief vrij elk thema aan bod kan komen dat relevant wordt geacht en dus niet moet voldoen aan een strikte vormvereiste. Enkel bij enerzijds nieuwe aanwervingen of nieuwe functie-invullingen, en anderzijds situaties van disfunctioneren, wordt nog voor een formeler traject gekozen.

4.3 Uitbouwen uniform personeelsbeheer

- Loonprogramma Lima full service naar eigen beheer

Voor de opstart van ZPW werd gekozen om met de nieuwe loonmotor van Cival Schaubroeck te werken voor loonverwerking en HR. In feite rolden we daardoor in een pilootproject-positie die achteraf minder gelukkig bleek. De loonverwerking verliep bijzonder moeizaam gedurende het eerste werkingsjaar, niet in het minst omdat het Lima-programma duidelijk te snel en onvoldoende getest op de markt werd gebracht. Momenteel ervaren we nog dagelijks de naweeën van deze keuze, maar anderzijds dient gezegd dat:

- we vroeg of laat toch de overgang hadden moeten maken naar een nieuwe loonmotor;
- we als team daardoor blijk hebben gegeven van onwaarschijnlijke drive en teamspirit;
- we een grote basiskennis konden verwerven, waardoor we naar het eind van 2020 klaar zullen zijn om de overgang naar een loonverwerking in eigen beheer te maken.

- Dossier tijdsregistratie en personeelsplanning

Bij de opstart van ZPW werden we geconfronteerd met een waaier aan tijdsregistratiesystemen, waarvan verschillende danig verouderd. Ook de manieren waarop de personeelsplanning gebeurde week (en wijkt) nogal wat af van elkaar. Medio 2019 werd dan ook de keuze gemaakt om te opteren voor het (vernieuwde) tijdsregistratiesysteem van Syntegro, dat qua prijs-kwaliteit-analyse het best beantwoordde aan onze verwachtingen. Een uurroosterplanning zal hier nadien aan gelinkt worden.

Van 2019 werd gebruik gemaakt om de volledige analyse te maken en het draaiboek uit te werken voor een zorgvuldige ééngemaakte implementatie. Intussen werd cluster West - die destijds reeds gebruik maakte van de oude Syntegro-versie – met succes overgeheveld. Voor cluster Oost zullen voorziening per voorziening, de personeelsdata en werkplannen worden ingevoerd en overgedragen, met als ambitie om tegen eind 2020 gans ZPW op dit nieuwe platform te laten werken. Voor de personeelsdienst zal dit een grote tijds winst en een forse beperking van de foutenmarge impliceren. Ook de toegangscontroles van de verschillende locaties zullen waar mogelijk in dit project worden meegenomen.

4.4 Evolutie personeelsbestand

Onderstaand geven we alvast graag enig cijfermateriaal mee met betrekking tot onze personeelsequipe. Aangezien de link met Lima voor het verzamelen van data essentieel is, kunnen we intussen ook beter vergelijkend materiaal en verdere details opvragen.

Evolutie personeelsbestand	Gemiddelde 2019
Totaal tewerkgestelde personen koppen Zorgpunt Waasland (totaal)	1526,25
VTE Zorgpunt Waasland (totaal)	1252,25
% tijdelijken en contractuelen	64,77%
% vastbenoemden	35,23%
VTE tijdelijken en contractuelen	811,09
VTE vastbenoemden	441,16
VTE administratie	98,30
Gemiddelde leeftijd ZPW Personeel (totaal)	44,99
Gemiddelde leeftijd ZPW Personeel (tijdelijken en contractuelen)	42,63
Gemiddelde leeftijd ZPW Personeel (vastbenoemden)	50,45

Aantal vakantiewerkers

In 2019 werden er 355 jobstudenten ingeschakeld om onze vaste medewerkers te ondersteunen. De vier moederbesturen hanteerden verschillende vergoedingen en registratiemethoden voor de vakantiewerkers. Vanaf 1/7/2019 zijn we overgeschakeld naar een uniforme regeling voor de verloning van de jobstudenten waarbij de bijdrage van de maaltijdcheques in het uurloon vervat zit. Er werd ingezet op vereenvoudiging en daling van de workload voor de administratieve verwerking van jobstudenten. Vanaf 1/10/2019 werden daarom langdurige contracten opgemaakt waar voordien elk weekend/weekenddag een nieuw contract werd opgemaakt en voor de verloning wordt gewerkt met uniforme prestatiefiches (als bijlage bij het contract).

Verloningscategorie:

Categorie	Basisloon	Bedrag MC	Uurloon
<18j	9,41 euro	0,78 euro	10,19 euro
>18j	11,76 euro	0,78 euro	12,58 euro
houder visum zorgkundige	12,02 euro	0,78 euro	12,80 euro

Op deze basis werden voor 2019 voor een totaal bedrag van € 641.961,06 aan bezoldigingen voor jobstudenten uitbetaald.

Aantal voltijds equivalent vakantiewerkers per kwartaal:

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal	Gemiddeld per kwartaal
Aantal vakantiewerkers (# VTE)	6,87	12,81	68,59	9,33	97,60	24,40

Aantal jobstudenten per voorziening in kopen:

Voorziening	Aantal jobstudenten
Cluster West	87
Centrale keuken Sint-Niklaas	2
WZC De Gerda	14
WZC De Spoele	29
WZC Het Lindehof	16
WZC Populierenhof	12
WZC De Plataan	12
Dagverzorgingscentrum De Sprankel	1
't Punt cluster West	1
Cluster Oost	267
Dienstencentrum Houtmere	8
De Bron	24
WZC Boeyé-Van Landeghem	19
WZC Briels	43
WZC Craeyenhof	42
WZC De Linde	19
WZC De Notelaar	59
WZC St.-Elisabeth	5
WZC Wissekerke	46
Gezinshulp cluster Oost	2
Personeelsdienst	1
Algemeen totaal	355

Vrijwilligerswerking

Binnen de voorzieningen zijn heel wat vrijwilligers actief. Per voorziening werden de vrijwilligers in de bloemetjes gezet in het kader van de dag van de vrijwilliger.

Voorziening	Aantal actieve vrijwilligers
Dienstencentrum De Schutterij	6
Dienstencentrum Den Aftrap	16
Dienstencentrum 't Lammeken	23
WZC De Gerda	15
WZC De Spoele	17
WZC Het Lindehof	32
WZC Populierenhof	31
WZC De Plataan	22
Dagverzorgingscentrum De Sprankel	1
Centrale Keuken magazijn	1
Telefoonster	2
Totaal cluster West	166
Dienstencentrum Houtmere	22
Dienstencentrum De Beuken	10
WZC Briels	27
WZC Boeyé Van Landeghem	20
WZC Craeyenhof	35
WZC Wissekerke/dagopvang	76
WZC De Notelaar	60
WZC De Linde	8
WZC Sint-Elisabeth	5
Totaal cluster Oost	263
Algemeen totaal	429

V. Duurzaamheid

Zorgzaamheid is voor ZPW een belangrijke waarde. De organisatie wil zorg dragen voor elkaar, de klant en haar middelen. Deze zorgzaamheid trekt zich door in een duurzaam beleid op verschillende vlakken. De organisatie wil binnen haar gebouwenbeheer duurzaamheid centraal stellen. Dit door te focussen op een goed onderhoud en een degelijk energiemanagement. ZPW wil tevens inzetten op duurzaam omgaan met werkmiddelen, veilige werkomstandigheden creëren en het welzijn van de medewerkers bevorderen. In 2019 werden hiervoor acties ondernomen.

- ZPW Fietsvriendelijke werkgever

Fietsen is gezond. Bovendien wonen heel wat medewerkers op een afstand van het werk die zeker te doen is met een (elektrische) fiets. 1 op 3 medewerkers komt trouwens al dagelijks met de fiets naar het werk. Om de fietsende medewerkers te ondersteunen en hen te overtuigen die de stap nog niet gezet hebben, heeft Zorgpunt Waasland de fietshandelaars uit de regio gevraagd of zij fietskortingen willen aanbieden aan onze medewerkers. 7 fietshandelaars gingen hierop in. Als eindejaarsgeschenk bood Zorgpunt Waasland aan alle medewerkers en vrijwilligers ook een fluo-hesje aan, bedrukt met het logo van Zorgpunt Waasland. Zo zijn we goed zichtbaar en tonen we ons als Zorgpunt Waasland!

- Aandacht voor duurzaamheid in aankoopdossiers

Duurzaamheid is geen trend maar een standaard geworden binnen aankoopdossiers. Bij elke overheidsopdracht wordt er gekeken of sociale en/of milieucriteria mogelijk zijn: niet elk dossier leent er zich toe, maar de afweging wordt steeds gemaakt. In 2019 hadden we nog geen dossiers die in aanmerking kwamen om bv voor te behouden aan de sociale economie, zoals voorzien in de wetgeving overheidsopdrachten, of om bv fairtrade aan te kopen. Wel werd er ingezet op circulariteit. Dit houdt in dat je huurt in plaats van koopt, dat je de volledige kost van gebruik/eigenaarschap in rekening brengt, dat je het goed degelijk onderhoudt, dat je werkt aan een partnership met de leverancier voor degelijke ondersteuning, etc. Binnen Facilitair beheer zijn we ons daar sterk van bewust: bij aankopen die ook een onderhoud vergen spreken we meteen bij de aanschaf ook een onderhoudscontract af bv tilliften; bij de aankoop van een nieuwe applicatie bv tijdsregistratie vragen we meteen prijzen op voor opleiding, updates, koppelingen, ... en houden we rekening met de kostprijs op meerdere jaren.

Lokaal aankopen is eveneens een voorbeeld van duurzaam aankopen: omwille van de grootte van sommige dossiers is het niet steeds mogelijk dat lokale handelaars erop zullen inzetten maar we zullen er steeds voor zorgen dat deelname aan de overheidsopdracht mogelijk is zodat ze van ons uit dezelfde kansen krijgen, bv. dossier van leveren van medicatie, aankoop onderhoudsmateriaal.

Op die manier zetten we ons duurzaam in voor mens, milieu én maatschappij.

- Energiebesparende maatregelen

Energie speelt een belangrijke rol in een duurzaamheidsstrategie en -doelstellingen. Het Zorgpunt wil het energieverbruik in de diverse gebouwen die ze beheert omlaag halen, de klimaatverandering helpen tegen te gaan door een verminderde uitstoot van broeikasgassen en de energiefactuur terug te dringen door een verlaging van de energiekosten.

Voor WZC Boeyé-Van Landeghem werd een subsidie aangevraagd voor een lijst van energiebesparende maatregelen. Het maximale bedrag dat kon worden aangevraagd werd toegekend: 64.435 euro.

Vervolgens liet Zorgpunt Waasland via het VEB – Vlaams Energie Bedrijf bijkomende gratis potentieelscans uitvoeren voor alle zorgvoorzieningen ouder dan 2015, m.n. WZC Wissekerke, WZC De Notelaar, AW De Beuken en De Bron, WZC De Spoele, WZC Lindehof, De Priesteragie en Goudbloem. Deze scans vonden plaats in oktober 2019.

Uit al die potentieelscans kwamen 106 maatregelen naar voren goed voor een jaarlijkse energiebesparing van 5.430.418 Kwh en 970,08 ton CO₂-uitstoot oftewel 272.893 euro. Dit dient als kader voor de werking van de komende jaren: de maatregelen en de uitvoering zullen verder worden opgevolgd en geëvalueerd.

- Welzijn en preventie

Aantal arbeidsongevallen	Totaal 2019
Aantal ongevallen op het werk	33
Aantal ongevallen van en naar het werk	27
Aantal dagen arbeidsongeschikt ten gevolge van arbeidsongeval	1.284

Bij ongeveer de helft van de arbeidsongevallen gaat het om ongevallen van- en naar het werk met de fiets. Meestal heeft dit te maken met externe factoren zoals een glad of oneffen wegdek.

ZPW zet in op een actief griepbeleid

ZPW opteert voor een actief griepbeleid: in artikel 38 van het arbeidsreglement werd daarom expliciet opgenomen dat elk personeelslid automatisch ingeschreven is op de aanvraag voor de jaarlijkse griepvaccinatie. Deze omgekeerde beweging – men moet zich ‘uitschrijven’ in plaats van in te schrijven - leidde in 2019 tot een toediening van 823 vaccins, of 48% bereik. Hoewel het een relatief goed cijfer is, en alleszins een beduidende stijging tegenover de vorige jaren, streven we de komende jaren naar nog grotere respons.

ZPW draagt zorg voor elkaar en ook voor zijn personeel!

Bij de oprichting begin 2019 zijn we meteen van start gegaan met een nieuwjaarsfeest voor al onze personeelsleden te Waasland-Beveren, goed voor een swingend begin met een 650 collega's om de start van Zorgpunt Waasland te vieren! In september organiseerden we een zomerfeest op recreatiedomein De Ster met een Haka-workshop en een boomwhacking-workshop. Daar toonde ons keukenpersoneel het beste van zichzelf met lekkere hapjes en drinks om de zomer af te sluiten. Zorgpunt Waasland verwent zijn personeel ook graag! O.a. met chocolade met Pasen en onze zwarte pietten gingen in december in elk woonzorgcentrum persoonlijk langs met zakken vol lekkers! Tijdens de zomermaanden kiezen we ervoor om elke week een ander stuk fruit op elke werkplek ter beschikking te zetten.

Op de dag van de zorg in oktober kreeg elk personeelslid een gelukspoppetje met sleutelhanger;

Daarnaast hebben vorig jaar een 300-tal collega's gebruik gemaakt van het budget dat elke dienst ter beschikking heeft om een groepsvormende activiteit te organiseren! Sommigen gingen bowlen, anderen gingen op een gegidste wandeling in Beveren, leuke initiatieven om de teamsfeer te bevorderen!

JAARREKENING 2019 – BELEIDSEVALUATIE

I. Doelstellingenrealisatie 2019 – Opstart Zorgpunt Waasland

In 2019 werkte de financiële dienst volgende zaken uit:

- de verdere afhandeling van koppelingen tussen het boekhoudpakket en andere gebruikte software in het Zorgpunt
- de verdere overdracht van de domiciliëringen van de moederbesturen naar het Zorgpunt
- het opmaken van een derdenbestand
- de automatisatie van de bestelaanvragen (verdere uitrol van 2018)
- de digitalisering van de facturatie (uitrol in 2019, maar echte implementatie door technische problemen pas in 2020)
- het verder uitwerken van de bancaire werking (zichtrekeningen, bankkaarten, machtigingen, waarborgen, kaskrediet, ...)
- het opzetten van een budgetrapportering en de periodieke terugkoppeling naar de RvB en de financiële beheerders van de moederbesturen
- het opvolgen van de liquiditeiten en de periodieke terugkoppeling naar de RvB en de financiële beheerders van de moederbesturen
- de opmaken van een liquiditeitsplan in samenspraak met de financiële beheerders van de moederbesturen
- het opstarten van een debiteurenbeleid en debiteurenrapportering en de terugkoppeling naar de RvB en de financiële beheerders van de moederbesturen
- het doorvoeren van een budgetwijziging en kredietverschuivingen en de terugkoppeling naar de RvB en de financiële beheerders van de moederbesturen
- het opmaken van de financiële nota van het meerjarenplan 2020-2025
- het afstemmen en bijsturen van systeem-i, zakgelden en cashbeheer (vervolg in 2020)
- het afstemmen en bijsturen van de waarborgregelingen (vervolg in 2020)

Voor het kwaliteitsbeleid werden volgende procedures, die voor alle medewerkers van ZPW gelden, opgesteld:

- Klachtenprocedure (meldingen)
- Algemene inlichtingen
- Verantwoordelijke kwaliteitsbeleid
- Beheren van documenten en gegevens van het kwaliteitssysteem.

In het kader van organisatiebeheersing werd:

- een beleidsplanning opgemaakt
- stuurkaarten ontwikkeld (monitoringinstrument van enkele kerncijfers en gegevens van personeels- en zorgdiensten)
- een kader organisatiebeheersing uitgewerkt
- een eerste monitoring organisatiebeheersing gedaan aan de hand van de leidraad van Audit Vlaanderen.

De realisaties betreffende personeelsbeleid, facilitymanagement en zorg zijn terug te vinden in het jaarverslag waar deze uitvoerig werden beschreven.