



JAARVERSLAG

2021

Woon- en Zorgbedrijf Wervik - Welzijnsvereniging
Provincie West-Vlaanderen
Arrondissement Ieper

Steenakker 30
8940 Wervik

Telefoon 056 300 200
Fax 056 95 25 99
E-mail: callcenter@wzbwervik.be
Website: www.wzbwervik.be

VOORWOORD

Graag en met trots presenteren we opnieuw het jaarverslag van het Woon- en Zorgbedrijf.

We draaiden evenwel nog niet terug op volle krachten, want ook 2021 werd grotendeels door COVID-19 overschaduwd. Vooral de werking van ons lokaal dienstencentrum De Spie werd hierdoor afgeremd. Maar toch zien we mooie resultaten: we kunnen onder andere terugblikken op een heel mooie viering van het 4-jarig bestaan, de aanleg van het Spiespeelplein en eind 2021 de indiensttreding van onze nieuwe centrumleider die alvast heel wat mooie plannen heeft voor de verdere uitbouw van De Spie. Iets om zeker naar uit te kijken.

Binnen de woonzorgcentra waren het weerom zware tijden. De vaccinaties gaven heel even hoop, maar al snel bleek dat dit toch niet naar de beloofde bevrijding zou leiden. Nog steeds dienen we waakzaam en voorzichtig te zijn en zijn mondmaskers nodig. Het bleef druk en stresserend voor het zorgpersoneel, maar ook voor de andere personeelsleden. Op diverse diensten werd het bij momenten moeilijk door uitval van personeel. Door de goeie samenwerking en de prima inzet van onze Personeelsdienst hebben we steeds onze kwalitatieve dienstverlening kunnen verderzetten.

We werkten ook verder aan onze branding. Onze nieuwe website werd gelanceerd en er werd met succes ingezet op de sociale mediakanalen. We zien een mooie stijging van onze volgers en ook de familie van onze bewoners apprecieert heel sterk dat we regelmatig mooie foto's uit de woonzorgcentra en het groepswonen plaatsen. Zo ziet men hoe gelukkig hun familie is binnen onze woonvormen. Benieuwd? Neem een kijkje op onze Facebook- of Instagrampagina.

Bij het WZBW is iedereen belangrijk, waardevol en nodig om onze mooie doelstellingen te realiseren. Ik hoop van ganser harte dat ons personeel trots is om te mogen werken bij het WZBW.

Langs deze weg wil ik iedereen nogmaals bedanken. Dankzij jullie kunnen we ook nu terugblikken op heel wat mooie resultaten, dankzij jullie krijgen onze bewoners kwaliteitsvolle zorg en voelt men zich thuis in onze woonzorgcentra en het groepswonen. Men kan rekenen op de zorgen die men verdient. Ook via onze huisvesting en woonbegeleiding zijn velen verzekerd van een goeie thuis. Dankzij onze warme maaltijden kunnen senioren dagelijks genieten van een gezonde en lekkere maaltijd. Onze Technische dienst is steeds paraat en tovert bij de renovatiewerken hele mooie dingen uit zijn hoed. De onderhoudsploeg zorgt dat alles steeds 'spic en span' is en onze onthaalmedewerkers maken iedereen letterlijk en figuurlijk wegwijs in onze werking. De Spie brengt de buurt dichterbij en biedt heel wat activiteiten aan. De administratie en het directiecomité zorgen dat de cijfertjes en rapporten in orde zijn en de vigerende wetgeving gevolgd wordt. Elk op zijn manier belangrijk en een onmisbaar deel van het WZBW-team.

Laat je verwonderen door het mooie aanbod en de mooie resultaten die we in 2021 samen gerealiseerd hebben, en vertel het voort.

Lien Deblaere
Voorzitter WZBW



1	Algemeen	10
1.1	Missie	10
1.2	Waarden van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik	11
1.3	Algemene vergadering	11
1.4	Raad van bestuur	11
1.5	Leden	12
1.6	Directiecomité	13
1.7	Basisoverlegcomité/Comité Preventie en Bescherming op het Werk	13
1.8	Organogram	14
2	Woonzorg	16
2.1	Personeel	16
2.2	Thuiszorg	18
2.2.1	Poetsdienst	18
2.2.2	Strijkdienst	18
2.2.3	Warme maaltijden aan huis	19
2.2.4	Mindermobielen centrale	20
2.2.5	Nachtopvang	22
2.2.6	Noodoproepen	24
2.2.7	Cafetariawerking	26
2.3	Huisvesting	28
2.3.1	Groepswonen	28
2.3.2	Serviceflats	30
2.3.3	Woningen voor senioren	31
2.3.4	Sociale woningen	33
3	Lokaal Dienstencentrum De Spie	39
3.1	Personeel	39
3.2	Onthaal en informatie	39
3.3	Ontspanning en ontmoeting	40
3.4	Projectwerking	41
3.5	Het SPIE-plein	41
4	Woonzorgcentrum	44
4.1	Zorgpersoneel	44
4.1.1	WZC Ter Beke	44
4.1.2	WZC Het Pardoën	45
4.1.3	Stagiairs in onze voorzieningen	45
4.2	Onze bewoners in de woonzorgcentra	46
4.2.1	Wachtlijsten, wachtduur en financiële regelingen	46
4.2.2	Bewoners volgens geslacht	47
4.2.3	Bewoners volgens leeftijd	48
4.2.4	Opnames in 2021	49
4.2.5	Bewoners naar herkomst	50

4.2.6	Overlijdens	51
4.2.7	Gemiddelde verblijfsduur van de bewoners	51
4.2.8	Verblijfsdagen en gemiddelde bezetting	51
4.2.9	Graad van zorgbehoevendheid	51
4.3	Financiering van de woonzorgcentra	55
4.3.1	Dagprijs	55
4.3.2	Basistegemoetkoming zorg via Agentschap Zorg en Gezondheid	56
4.3.3	Via 6	56
4.4	Niet erkend herstelverblijf in Ter Beke en Het Pardoen	58
4.5	COVID-19 in 2021	58
4.5.1	2021 het jaar van de bevrijding?	58
4.5.2	Het derde vaccin	62
4.5.3	Pneumovax vaccin	63
5	Centrale administratie	65
5.1	Personeel	65
5.2	Coördinatie van de organen	65
5.3	Organisatiebeheersing	66
5.4	Callcenter	68
5.4.1	Telefonie	68
5.4.2	Taakhoud	70
5.5	Woon- en Zorgbedrijf Wervik en branding	71
5.5.1	Kalender	71
5.5.2	Sociale media	72
5.5.3	Dag van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik	75
5.6	Klachten	76
6	Financiële dienst	78
6.1	Personeel	78
6.2	Werking	78
7	Personeelsdienst	82
7.1	Personeel	82
7.2	Nieuwe aanwervingen	82
7.3	Personeelsleden in het Woon- en Zorgbedrijf Wervik	84
7.3.1	Volgens arbeidsplaats	84
7.3.2	Ter beschikking gesteld personeel	85
7.3.3	Evolutie geslacht personeel op 31-12-2021	85
7.3.4	Evolutie van het aantal personen inclusief het langdurig afwezig personeel	85
7.3.5	Evolutie van het aantal langdurig afwezig personeel	85
7.3.6	Evolutie van het aantal voltijds equivalenten op jaarbasis	86
7.3.7	Evolutie personeel volgens statuut in procenten (basis voltijds equivalenten)	86
7.4	Tewerkstelling laaggeschoolden en langdurig werklozen	86
7.4.1	Aantal tewerkstellingen van 01-01 tot 31-12 in koppen	86
7.4.2	Aantal werknemers artikel 60§7 per arbeidsplaats	86

7.5	Bijzondere statuten	87
7.5.1	In voltijdse equivalenten van 01-01 tot 31-12	87
7.6	Jobstudenten	87
7.7	Ziekteverzuim en aanwezigheidsbeleid	88
7.7.1	Ziekteverzuimpercentage op basis van dagen	88
7.7.2	Bradfordfactor	88
7.7.3	Uren gewaarborgd loon	88
7.7.4	Aantal werknemers zonder ziektedagen	88
7.7.5	Algemene Conclusie	89
7.8	Spontane sollicitaties	89
7.9	Overuren	90
8	Keuken en schoonmaak	92
8.1	Personeel	92
8.2	Werking	92
8.2.1	Keuken	92
8.2.2	Leanpath	93
8.2.3	Schoonmaak	94
9	Technische dienst	97
9.1	Personeel	97
9.2	Werken	97
9.2.1	Woonzorg	97
9.2.2	LDC De Spie	101
9.2.3	Woonzorgcentra	101
9.2.4	Algemeen	102
9.3	Werkopdrachten	104
9.3.1	Afgewerkte werkopdrachten	104
9.4	Wachtoproepen	104
9.4.1	Evolutie wachtoproepen	104
10	Preventiedienst	106
10.1	Personeel	106
10.2	Werking	106
10.2.1	Arbeidsongevallen	106
10.2.2	Gezond@Work	107
10.2.3	Interne preventiedienst	107
10.2.4	Interne medische dienst	108
11	Wasserij	111
11.1	Personeel	111
11.2	Werking	112
12	Vrijwilligers	114
12.1	Personeel	114

12.2	Werking	114
12.2.1	Werkgroep vrijwilligerswerk	114
12.2.2	Vergaderingen werkgroep	114
12.2.3	De werkgroep organiseert activiteiten voor alle vrijwilligers:	115
12.2.4	Vrijwilligers per afdeling	115
12.2.5	Gepresteerde uren reguliere vrijwilligers	116
12.2.6	Gepresteerde uren van vrijwilligers/voltdse equivalenten	116
12.2.7	Uitgevoerde taken door de vrijwilligers	116
12.2.8	Administratie	116
13	Raamcontracten	119
13.1	Nieuwe raamcontracten in 2021	122
13.2	Nieuwe gezamenlijke raamcontracten in 2021	122
13.3	Andere	122



ALGEMEEN

1 Algemeen

1.1 Missie

Het Woon- en Zorgbedrijf Wervik wil met zijn gevarieerd dienstenaanbod, zijn aangepaste woonvormen én zijn kwalitatief hoogstaande maatzorg een reële impact uitoefenen op de specifieke woon- en zorgbehoefte van de lokale en regionale bevolking.

Gevarieerd dienstenaanbod

het dienstenaanbod is ruim en uitgebreid



Aangepaste woonvormen:

dit slaat zowel op de intramurale als de transmurale vorm, bejaardenwoningen, sociale woningen, serviceflats, groepswonen



Kwalitatief hoogstaande maatzorg

we leveren kwaliteit van een hoog niveau en dit op maat van de individuele klant



Reële impact uitoefenen

we hebben impact op de mensen, we oefenen daadwerkelijk een invloed uit op hun leefwereld



1. Algemeen

Specifieke woon- en zorgbehoefte

we vervullen een specifieke/bijzondere behoefte



Lokale en regionale bevolking

lokaal is binnen de stadsgrenzen, regionaal is ruimer



1.2 Waarden van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik

O

We werken op tijd: onze diensten worden door onze klanten, bezoekers en collega's op vooropgestelde tijden verwacht. We doen er dus alles aan om punctueel te zijn.

K

We leveren kwalitatief werk af: onze diensten worden beoordeeld door onze klanten, bezoekers en collega's en we leveren dus aantrekkelijke diensten; we werken daarom allen onze taak kwalitatief af en we werken in functie van wetgeving, (voedsel)veiligheid.

S

We werken samen: om elke dag weer onze klanten, bezoekers en collega's te bedienen en tevreden te stellen, moeten we als team optreden en voor elkaar inspringen. We bekritisieren elkaar en onze leidinggevendenden niet, voeren loyaal de genomen beslissingen uit en we hebben een absoluut respect voor elkaars privéleven.

O

We werken voor onze organisatie: het Woon- en Zorgbedrijf Wervik: we werken om te worden gewaardeerd door onze klanten, bezoekers en collega's en we doen wat we kunnen om dat te verdienen. Daarvoor werken we mee aan de realisatie van de missie, visie en waarden en respecteren we regels en gemaakte afspraken. We zijn loyaal tegenover de organisatie.

1.3 Algemene vergadering

De **algemene vergadering** telt 13 afgevaardigden. Hun taak is voornamelijk het opvolgen van de werking, het goedkeuren van het budget en de jaarrekening. Jaarlijks nemen ze ook kennis van een opvolgingsrapport waarin de stand van zaken wordt weergegeven.

In 2021 waren er 3 zittingen van de algemene vergadering.

1.4 Raad van bestuur

De **raad van bestuur** telt 7 bestuursleden. De raad van bestuur vergadert maandelijks en neemt de belangrijkste beslissingen in verband met aankopen, personeelszaken, reglementen, tarieven,...

Er waren 14 vergaderingen van de raad van bestuur.

1. Algemeen

1.5 Leden

Raad van bestuur

RVB

Algemene vergadering

AV



Lien Deblaere
Vooruit
Voorzitter

RVB

AV



Sonny Ghesquière
Vooruit
Plaatsvervangend voorzitter
Tot 26-10-2021

RVB

AV



Karliën Hoornaert
Vooruit

Vanaf 26-10-2021

RVB

AV



Cindy Vienne
Vooruit

RVB

AV



Nele Leroy
Stadslijst

RVB

AV



Bart Pynket
Stadslijst
Plaatsvervangend
voorzitter
Vanaf 26-10-2021

RVB

AV



Kristof Vandamme
CD&V

RVB

AV



Belinda Beauprez
N-VA

Tot 02-02-2021

RVB

AV



Jari Denorme
N-VA

Vanaf 02-02-2021

RVB

AV



Youro Casier
Vooruit

AV



Ann Degroote
Stadslijst

AV



Yara Bogaert
Vooruit

AV



Robin Depoorter
Stadslijst

AV



Els Scheirlynck
CD&V

AV



Tom Durnez
CD&V

AV

1. Algemeen

1.6 Directiecomité

(Op 31 december 2021)

Leden	Myriam Deloddere	algemeen directeur
	Melissa Alaimo	woonzorgcoördinator
	Bartel Arnaert	directeur personeelsdienst
	Damiaan Beele	specialist centrale administratie
	Charlot Beerlandt	stafmedewerker
	Roald Bekaert	preventieadviseur
	Tom Cuvelier	financieel directeur
	Clément De Bruyckere	expert infrastructuur
	Elien Dejaegere	directeur WZC Ter Beke
	Rik Leroy	directeur WZC Het Pardoën
Expert	Vanessa Verhaest	stafmedewerker
	Stefaan Dierick	Sodexo manager

De voorzitter kan de vergadering bijwonen.
Er waren 18 vergaderingen in 2021.

1.7 Basisoverlegcomité/Comité Preventie en Bescherming op het Werk

(op 31 december 2021)

Afvaardiging overheid:

Lien Deblaere	voorzitter WZBW
Nele Leroy	raadslid WZBW
Myriam Deloddere	algemeen directeur WZBW

Technici overheid

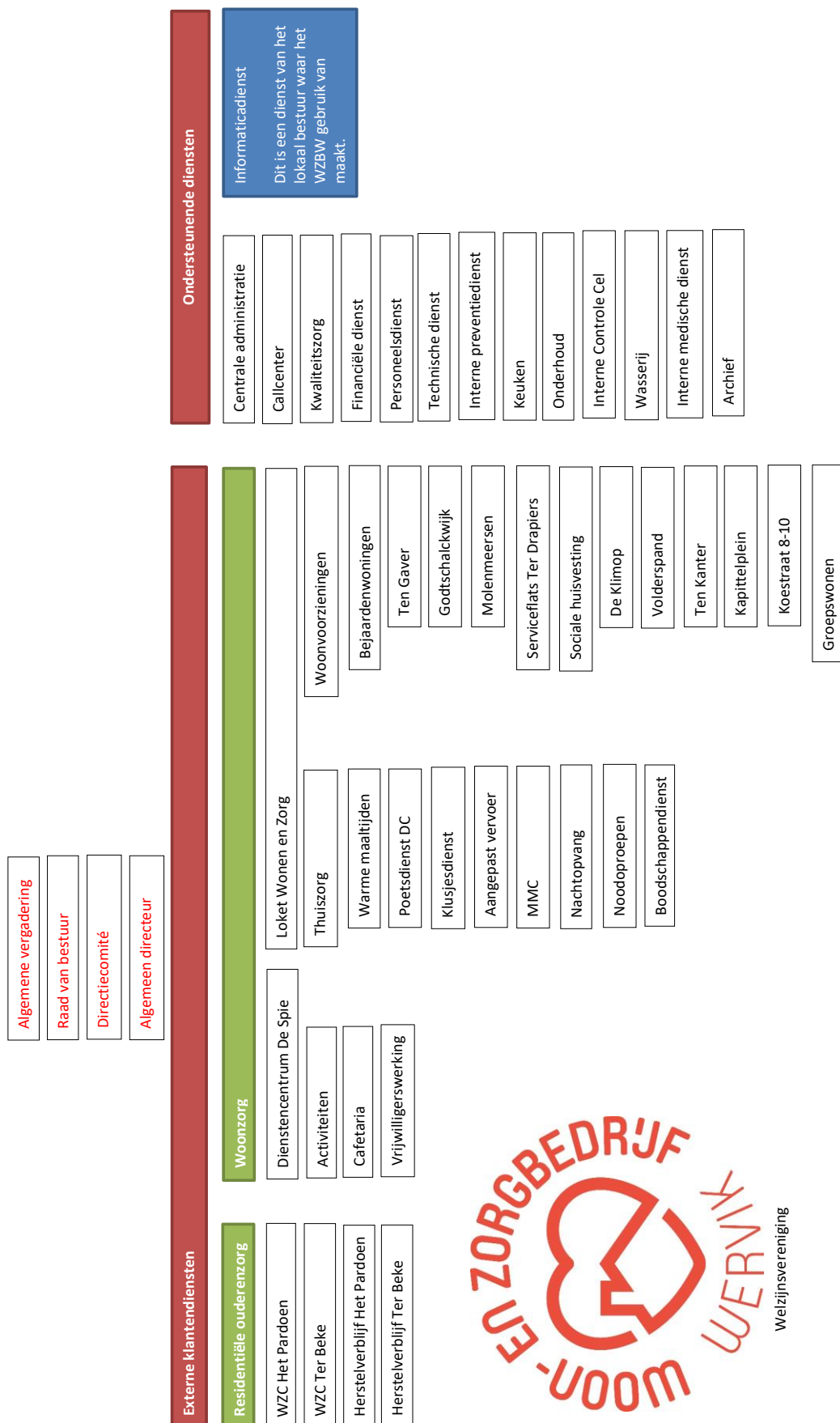
Tom Cuvelier	financieel directeur
Elien Dejaegere	directeur WZC Ter Beke
Rik Leroy	directeur WZC Het Pardoën
Stefaan Dierick	catering (Sodexo)
Roald Bekaert	preventieadviseur
Melissa Alaimo	woonzorgcoördinator
Damiaan Beele	specialist centrale administratie
Clément De Bruyckere	ingenieur infrastructuur
Dr. Karleen Vercruysse	arbeidsarts
Bartel Arnaert	specialist personeelszaken

Vakbondsorganisaties:

Steven Vansteenkiste	afgevaardigde ACV openbare besturen
Lindsey Vereecke	afgevaardigde VSOA
Els Joris	afgevaardigde/technicusVSOA
Mathieu Godefroidt	technicus ACOD
Martine Dewitte	afgevaardigde/technici ACV openbare besturen
Vanessa Vanhoutte	afgevaardigde ACV openbare besturen
Darline Deprez	technicus ACOD
Fabienne Debeuf	afgevaardigde ACV openbare besturen

1. Algemeen

1.8 Organogram





WOONZORG

2 Woonzorg

2.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Woonzorgcoördinator (dienstdoend)	0,57	0
Woonzorgcoördinator	0,20	1
Maatschappelijk werker	2,74	2,7
Administratief medewerker loket	0,46	0,50
Polyvalent Groepswonen	1,08	2,05
Strijkster dienstencheques	0,95	0,25
Poetsmedewerkers dienstencheques	8,27	7,04
Zorgkundigen Nachtopvang	2,81	2,67
Totaal	17,08	16,21

De bezetting binnen het Loket Wonen en Zorg was in 2021 sterk variërend wegens ziekte van maatschappelijk werkers, een ontslag en een plaatsvervanger..

Om de medewerkers uit dienst definitief te vervangen, werd overgegaan tot aanwerving van 2 vaste voltijdse maatschappelijk werkers. Startdata van deze twee maatschappelijk werkers waren respectievelijk 29 november 2021 en 13 december 2021.



In totaal betekende dit een uitbreiding van 1 VTE maatschappelijk werker in het personeelscontingent. De uitbreiding van de capaciteit kadert in een verruiming van de dienst- en hulpverlening van het Loket Wonen en Zorg met meer aandacht voor outreachment, buurtgerichte zorg, woonbegeleiding en huisbezoeken. Maar tegelijkertijd een daling van de administratief medewerker.

2. Woonzorg

Jolien startte in november 2021 als maatschappelijk werker in het Loket Woonzorg. Fedra vervoegde haar in december 2021. We stelden beide dames de vraag hoe zij op vandaag de waarden van het WZB Wervik ervaren.

Op Tijd:

Jolien: 'Ik haal voldoening in het begeleiden van de bewoners in de huisvestingen, die ik ondersteun. Ik probeer de uiteenlopende vragen zo goed mogelijk te beantwoorden en kort op de bal te reageren. Sommige zaken moeten snel behandeld worden en mogen niet blijven aanslepen in functie van de bewoner zijn fysieke als psychische noden.' Fedra knikt instemmend en vult aan: 'Onze dienst krijgt met verscheidene problematieken te maken. De vragen van onze klanten zijn soms erg uiteenlopend. Daarom proberen we steeds de meest urgente vragen eerst te behandelen. Hiervan een inschatting maken is niet altijd eenvoudig, maar gelukkig kan ik rekenen op de ervaring van mijn collega's.'

Kwaliteit:

'Zo merk ik ook dat de collega's steeds hun uiterste best doen om elke klant zo goed mogelijk te helpen met hun vragen of problemen,' vervolgt Fedra. 'Ik probeer dan ook zo goed als kan hun voorbeeld te volgen.' Jolien: 'We handelen dagelijks zo kwaliteitsvol mogelijk. Het is belangrijk dat de klanten en bewoners van het WZBW tevreden zijn van onze diensten. We stellen ons zeer toegankelijk op en hopen dat zij dit kunnen bevestigen.'

Samenwerken:

'Ik ben gestart in volle coronatijd, namelijk eind november 2021. Het begin was zeer moeilijk, een nieuwe job, nieuwe collega's, veel informatie, maar vooral de eenzaamheid,' vertelt Jolien. 'Wegens corona was thuiswerk verplicht. Hierdoor leerde ik mijn nieuwe collega's niet kennen, kreeg ik veel informatie via online teams en zat ik de eerste twee weken meestal alleen op bureel. Mijn collega's hielpen me zoveel ze konden om alles duidelijk uit te leggen, via telefoon, mail en online teams, ze waren zeer toegankelijk. Nu de COVID-19-maatregelen versoepelen en thuiswerk niet meer verplicht is, voel ik mezelf openbloeien. Het gevoel om een echt team rond me heen te hebben waaraan ik al mijn vragen kan stellen, voelt zeer goed. Daarnaast krijg ik nauwe begeleiding van mijn diensthoofd. Bij haar kan ik steeds terecht met vragen, onduidelijkheden of om een moeilijke situatie te uiten.'

'Ook bij mij is het een gelijkaardig verhaal.' horen we van Fedra. 'Ondanks de moeilijke start, werd ik echter toch heel hartelijk ontvangen door mijn collega's. Iedereen stond klaar om mij de nodige uitleg te geven en mijn vragen te beantwoorden. Nu ik hier al een tijdje werk doen zij dat trouwens nog steeds. Dus we mogen zeker spreken van een zeer hulpvaardig team!'

Organisatie:

Fedra start: 'Ik kan mij zeker vinden in de waarden van het Woon -en Zorgbedrijf. Ik ben blij dat ik voor een organisatie werk die de klant centraal zet en die naar kwalitatieve maatzorg streeft. ' Ook Jolien beaamt: 'Ik vind het belangrijk dat zowel de klanten van de thuiszorgdiensten, de bewoners van de als de collega's tevreden zijn van mijn werk. Het is aangenaam om nauw samen te werken met het Callcenter, de Technische dienst en de andere diensten.



2. Woonzorg

2.2 Thuiszorg

2.2.1 Poetsdienst

Gemiddeld aantal gezinnen dat een beroep doet op de poetsdienst dienstencheques per maand				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	147	130	130	115

Aantal nieuwe klanten in de loop van het jaar				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	12	14	16	7

Gemiddeld aantal klanten op de wachtlijst per maand				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	2	1	0	0

Aantal VTE aan het werk binnen de poetsdienst				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	12,69	9,11	8,10	7,29

Aantal gepresteerde uren				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	13.762	12.088	12.201	10.234

Op basis van een beslissing van de toenmalige OCMW-raad, werd besloten om de dienstverlening inzake poetshulp met dienstencheques gestaag af te bouwen. Het was een beleidskeuze om de zogenaamde comfortklanten af te bouwen vanaf de maand november 2017 en te werken met een duidelijke afgebakende doelgroep, zijnde 65-plussers en zorgbehoevenden.

De afbouw werd ook in 2021 verder gezet. Het aanbod van poetshulpdiensten is de afgelopen jaren sterk gestegen op ons grondgebied, waardoor deze behoefte van de burgers kan worden beantwoord. Bij elke interne mutatie van een poetsvrouw, of pensionering, werden de klanten van de desbetreffende poetsvrouw ook stopgezet. De klanten werden persoonlijk op de hoogte gebracht en toegeleid naar andere private aanbieders van poetshulp of de poetshulp van hun mutualiteit.

In 2021 werd een herwerking opgemaakt van de gebruiksovereenkomst van de poetshulp. Er werd een luik toegevoegd in het kader van de GDPR-wetgeving inzake de beveiliging van de persoonlijke gegevens van de klanten en een aantal elementen rond een veiliger werkomgeving voor het poetspersoneel werd bijgevoegd. Uit de opmerkingen die resulteerden uit de tevredenheidsmeting die werd uitgevoerd in 2020, werd de klachtenprocedure toegevoegd, alsook de procedure tot het aanvragen van dienstencheques.

2.2.2 Strijkdienst

Gemiddeld aantal klanten die een beroep doen op de strijkdienst dienstencheques per maand				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	55	49	39	38

Aantal nieuwe klanten in de loop van het jaar				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	16	15	17	0

2. Woonzorg

Aantal strijkopdrachten				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	1.107	868	763	120

Aantal gepresteerde uren				
Jaar	2017	2018	2020	2021
Aantal	1.618	1.533	1.056	288

In de raad van bestuur van 25-02-2021 werd beslist om het aanbod van de Strijkdienst met ingang van 01-04-2021 stop te zetten. Dit verklaart de lagere cijfers ten opzichte van de overige jaren. De laatste maanden werden enkel nog strikopdrachten geaccepteerd van bestaande klanten en werden de reeds aangekochte dienstencheques van deze klanten opgebruikt.

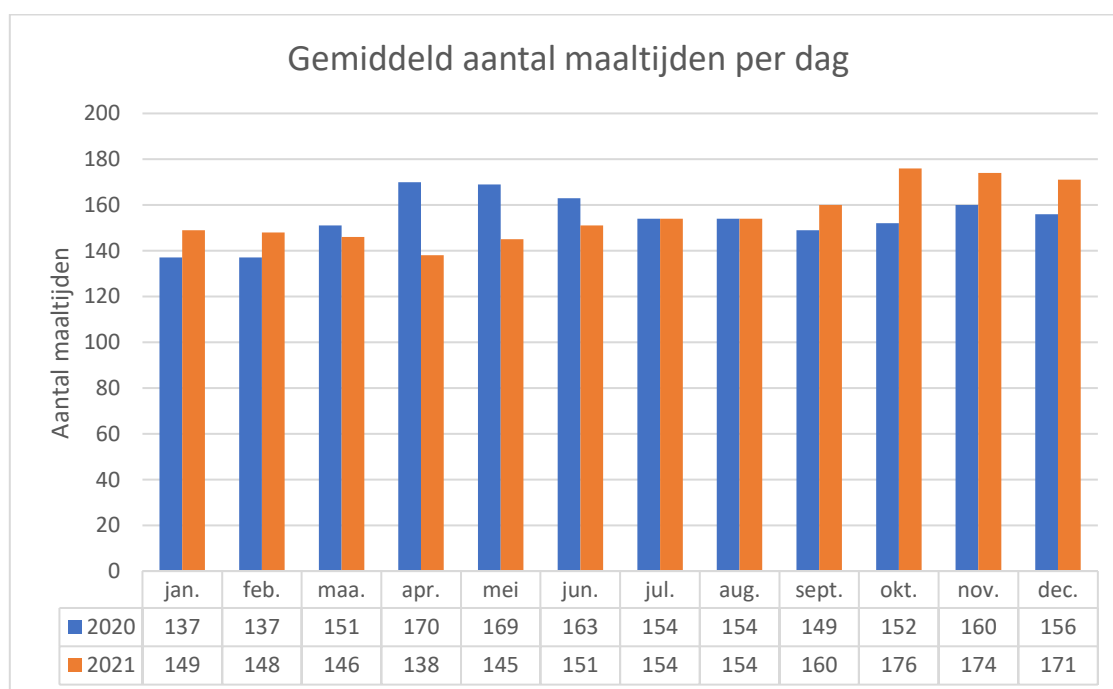
De beslissing tot stopzetting kwam er nadat bleek dat jaar op jaar een daling van de strikopdrachten merkbaar was. In de raad van bestuur van 28-05-2020 werd voorgesteld om het klantengewin op te krikken, via een nieuwe promocampagne met vernieuwd promomateriaal. Dit heeft echter niet het gewenste resultaat behaald. Amper 4 nieuwe klanten konden we in 2020 binnenrijven; dit in vergelijking met 2019, waar we nog 15 nieuwe klanten mochten verwelkomen.

De hoofdreden van de daling van de strikopdrachten was de verhoogde graad van concurrentie binnen het dienstencheque-circuit te Wervik en het feit dat vele thuiszorgdiensten ook het strijkwerk aanpakken. Op deze manier dient de klant zich niet meer te verplaatsen en is het voor deze klant vanzelfsprekend makkelijker dat de huishulp het strijkwerk verder op zich neemt.

2.2.3 Warme maaltijden aan huis

Totaal aantal warme maaltijden aan huis				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	52.736	51.066	56.527	57.258

Gemiddeld aantal maaltijden per dag				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	144	140	154	157



2. Woonzorg

Aantal nieuwe klanten				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	110	88	67	151

We merken een totale stijging van het aantal warme maaltijden tijdens het afgelopen jaar. In het eerste kwartaal van 2021 lagen de cijfers iets lager. Een promocampagne zorgde ervoor dat er opnieuw een boost kwam in de aanvragen vanaf het tweede kwartaal. Daarnaast werd toen ook het werkingsgebied van de warme maaltijden uitgebreid met Ieper, Langemark, Passendale en Zillebeke.

De lagere maandelijkse cijfers in het eerste kwartaal van 2021 zorgen dan ook voor een iets lager dagelijks gemiddelde.

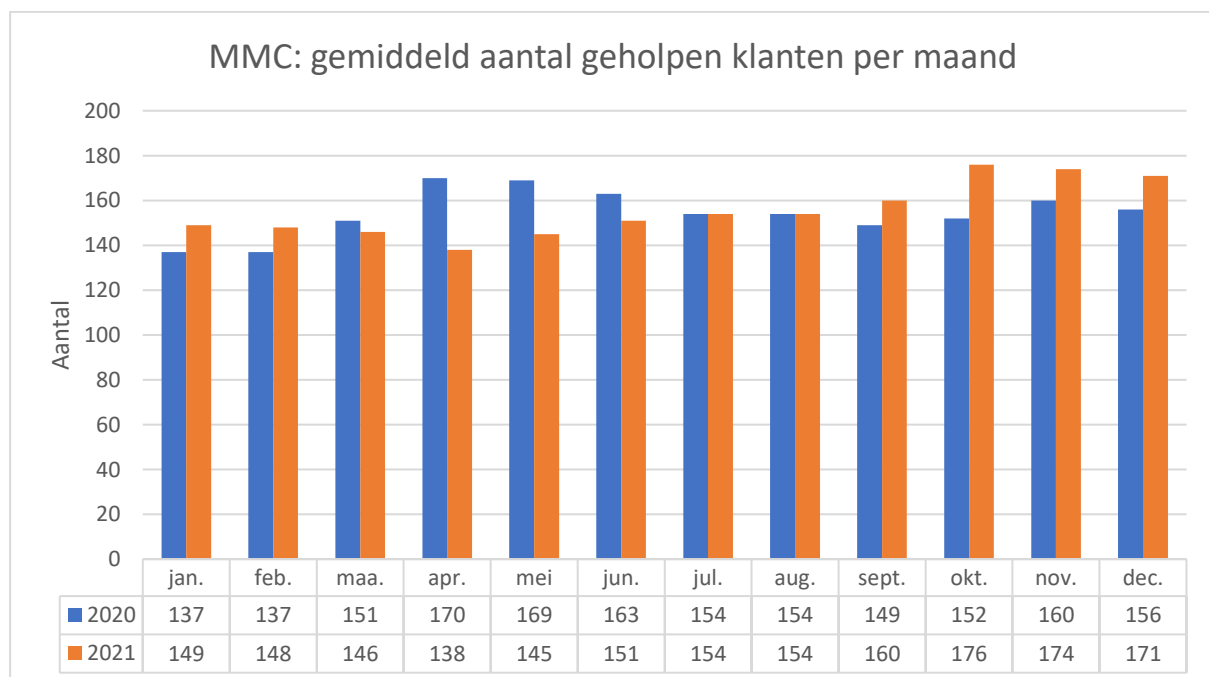
Als we enkel de cijfers van de laatste 2 kwartalen nemen, zien we een dagelijks gemiddelde van 161 warme maaltijden. Het laatste kwartaal stijgt dit daggemiddelde zelf naar 171.

Vanaf maart 2020 bestaat er ook de mogelijkheid om een avondmaal aan te vragen. Dit aanbod heeft veel succes. In totaal werden zo'n 702 avondmaaltijden bezorgd in 2021. Dit is meer dan een verdubbeling dan in 2020, waar het aantal op 301 lag.



Bij elke nieuwe klant voor warme maaltijden, wordt door één van de medewerkers van het Loket Wonen en Zorg een huisbezoek afgelegd. De gebruiksovereenkomst voor de warme maaltijden wordt samen met de klant overlopen. Door het voeren van een huisbezoek kan de maatschappelijk werker van het Loket zich tevens een beter beeld vormen van de levenswijze en- omstandigheden van deze klant. Een betere diagnose van de thuissituatie kan zo gesteld worden waardoor proactief kan gehandeld worden en er op toe gezien worden dat hun sociale rechten verwezenlijkt worden.

2.2.4 Mindermobielen centrale



2. Woonzorg

Aantal klanten die een beroep doen om de Mindermobielen centrale				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	211	231	157	195

Aantal afgelegde kilometers Mindermobielen centrale				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	76.590	64.806	26.026	34.081

De werking van de Mindermobielen centrale behoort al jaren tot een vaste waarde binnen onze dienstverlening naar de doelgroep van 65-plussers en zorgbehoevenden toe en wordt door onze doelgroep sterk geapprecieerd.

We merkten in 2020 een sterke daling van de afgelegde kilometers. Dit was volledig te wijten aan COVID-19. In 2021 zagen we opnieuw een stijging van de ritten, doch halen we nog niet het aantal afgelegde kilometers zoals voor de corona-epidemie. Het aantal klanten blijft groot.

In 2021 werden de vrijwillige chauffeurs ook ingezet voor het individueel vervoer van en naar het vaccinatiecentrum. Hiervoor werd in maart 2021 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. De klant kreeg dit vervoer gratis aangeboden. Niet-leden die enkel beroep deden op de MMC voor de ritten naar het vaccinatiecentrum, betaalden geen lidgeld.

Aantal afgelegde kilometers voor het vaccinatiecentrum Menen

	Chauffeur 1	Chauffeur 2	Chauffeur 3	Chauffeur 4	Chauffeur 5	Chauffeur 6	Totaal
Aantal gereden kilometers	1.104	1.027	676	1.449	1.048,5	1.065	6.369,5

In **totaal** reden de chauffeurs van de MMC, 40.450,50 km in 2021.



2. Woonzorg

In 2021 werd een gebruiksovereenkomst opgemaakt voor de gebruikers van de MMC. Zo'n overeenkomst bestond nog niet. In gans het proces van aanvraag tot verlenging, ondertekende de gebruiker geen enkel document, waardoor de procedure en voorwaarden niet voor alle gebruikers duidelijk waren. De gebruiksovereenkomst omvat een luik in het kader van:

- De GDPR-wetgeving inzake de beveiliging van de persoonlijke gegevens van de gebruikers
- De procedure inzake het aanvragen van een rit
- De kostprijs van de ritten
- De administratieve kost
- De vermelding dat tijdens het vervoer de gebruiker gedekt is door een bijkomende verzekering burgerlijke aansprakelijkheid
- De kost van deze verzekering inbegrepen is in het lidmaatschap
- De modaliteiten inzake annulatie van ritten
- De kostprijs die hiermee gepaard gaat
- De klachtenprocedure
- De bepalingen inzake een veilige en hygiënische werkomgeving voor de vrijwillige chauffeurs
- Een akkoordverklaring dat er voldaan wordt aan de voorwaarden tot het in aanmerking komen van het gebruik van de MindermobielenCentrale.

Ook hier is het de maatschappelijk werker van het Loket Wonen en Zorg die de gebruiksovereenkomst overloopt bij elke nieuwe klant. En dit opnieuw via huisbezoek. De proactieve benadering naar de sociale rechten wordt ook in deze verder gezet. Om gebruikers te helpen zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen, wordt ook het aanbod aan dienstverlening aan hen voorgesteld. Essentieel is hier uiteraard dat er goed gekeken wordt naar wat de gebruiker zelf wil, en dat de ondersteuning gericht is op de wensen en behoeften van de gebruiker zelf. En dat niet alleen gekeken wordt naar wat niet meer kan, maar vooral naar wat de gebruiker nog wél wil en kan.

2.2.5 Nachtopvang

Bezettingsgraad nachtopvang (in percentages) 2021							
Maand	Bed 1	Bed 2	Bed 3	Bed 4	Bed 5	Bed 6	Gemiddelde bezetting
jan.	100 %	35 %	35 %	0 %	0 %	0 %	28 %
feb.	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	33 %
mrt.	100 %	32 %	45 %	0 %	0 %	0 %	30 %
apr.	100 %	100 %	99 %	0 %	0 %	0 %	50 %
mei	100 %	100 %	100 %	39 %	16 %	2 %	60 %
jun.	100 %	87 %	53 %	73 %	43 %	10 %	61 %
jul.	100 %	100 %	100 %	68 %	10 %	0 %	63 %
aug.	100 %	100 %	100 %	100 %	29 %	0 %	72 %
sept.	100 %	100 %	100 %	100 %	26 %	46 %	79 %
okt.	100 %	100 %	100 %	100 %	58 %	0 %	76 %
nov.	100 %	100 %	100 %	76 %	0 %	0 %	63 %
dec.	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %	50 %
Gemiddelde 2021	100 %	88 %	78 %	46 %	15 %	5 %	55 %
2020	93 %	82 %	100 %	19 %	8 %	0 %	50 %
2019	84%	97%	93%	34%	21%	41%	61 %
2018	64%	36%	49%	50%	58%	19%	46 %
2017	41%	41%	20%	41%	27%	27%	32 %

2. Woonzorg

In 2020 merkten we op dat de gemiddelde bezetting tegenover 2019 een stuk lager lag. Dit omdat een aantal aanvragen geweigerd dienden te worden gezien de zorgvraag van de aanvrager te groot bleek te zijn. En anderzijds konden een aantal personen niet worden opgenomen omwille COVID-19 en de veiligheid van de collectiviteit van de Nachtopvang en het Groepswonen.

In 2021 stellen we een lichte stijging van de aanvragen van de Nachtopvang. Er werd gerichte promotie gemaakt, maar toch zien we dat de aanvragen tegen het eind van het jaar stagneren. De sociale diensten van de omliggende ziekenhuizen geven aan dat er wel degelijk vraag is naar dergelijke Nachtopvang. Potentiële gebruikers blijken echter af te haken omwille van het feit dat de Nachtopvang niet werd erkend door het Agentschap Zorg en Gezondheid en hierdoor geen terugbetaling mogelijk is door de mutualiteiten. Dit is echter niet de enige reden. Veel mantelzorgers kennen nog steeds niet het aanbod van onze Nachtopvang.

De meeste toeleidingen gebeuren door de sociale dienst van AZ Delta Menen.

Gebruikers van de nachtopvang kunnen we in 3 categorieën onderverdelen:

- Langdurig verblijf: 1 maand tot 11 maand: ontlasting van de mantelzorg, het moeilijk alleen kunnen zijn doorbreken, ondersteuning bij langdurig herstel na operatie, afwachten opname WZC.
- Kort verblijf: 1 dag tot 1 week: ondersteuning bij kort herstel na operatie, niet zelfstandig thuis kunnen blijven na opname van partner in ziekenhuis, behoefte VTE aan sociaal contact en ontlasting mantelzorg.
- Regelmatige gebruikers (bijvoorbeeld elke zaterdag): regelmatige ontlasting van mantelzorg.

De gebruikers in 2021 bevonden zich meestal in de categorie van het kort verblijf.

Veel mantelzorgers willen familieleden gebruik laten maken van de nachtopvang op heel korte termijn, doch blijkt achteraf de hulpbehoefte van de gebruiker te zwaar zijn om te passen in het profiel van de Nachtopvang. Na 1 of 2 nachten wordt de nachtopvang dan ook stopgezet.

Door deze zwaardere profielen, kwam de kwaliteit van de nachtopvang soms ook in het gedrang. Dit gezien de nodige zorgen niet altijd kunnen worden verzekerd door de kwalificaties van het eigen personeel. In samenspraak met behandelende artsen en medewerkers van de nachtopvang en het groepswonen, werd in 2021 werk gemaakt van het vastleggen van enkele uitsluitingscriteria voor de nachtopvang. Volgende gezondheidsproblemen en/of aandoeningen werden als uitsluitingscriteria geformuleerd:

- Drager zijn van een infectieziekte
- Ondanks de inname van medicatie, 's nachts lawaaierig en storend gedrag vertonen
- Compleet gedesoriënteerd en totaal verward zijn
- Weglooptgedrag vertonen
- Inzake mobiliteit, bedlegerig zijn
- Volledig afhankelijk zijn bij het in-en uitstappen bij bed en/of stoel
- Volledig afhankelijk zijn bij sanitair bezoek
- Bij de maaltijden niet zelfstandig kunnen eten en/of drinken
- Sondevoeding toegediend krijgen.

De nachtverzorgenden staan in voor de verzorging van de gebruikers. Indien nodig, bereiden zij de gebruikers voor op de nacht (toilet, nachtkleding aandoen, ...). Tijdens de nacht staan zij paraat om de zorg te verlenen bij een noodoproep. Daarnaast bieden ze ook 's avonds gezelschap, een luisterend oor en psychosociale ondersteuning.

2. Woonzorg

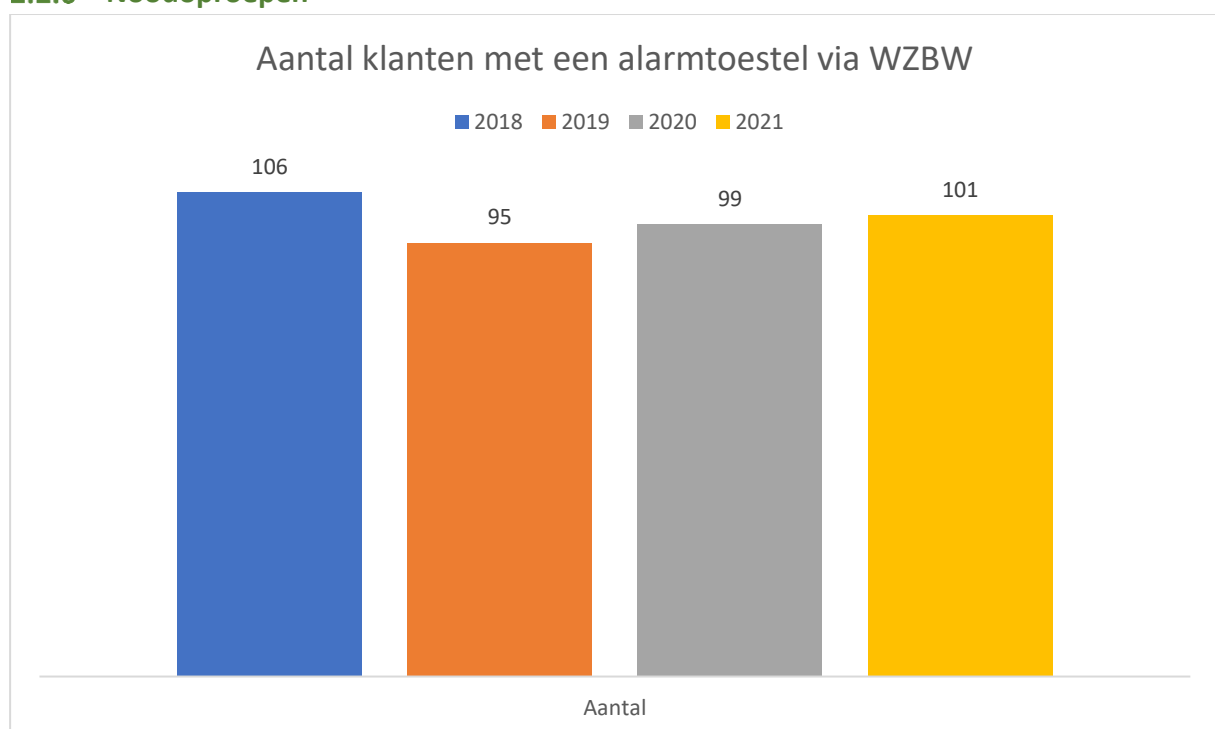
Samen met de maatschappelijk werker van het Loket Wonen en Zorg worden deze criteria via huisbezoek besproken en vastgelegd. Het is tevens de medewerker van het Loket Wonen en Zorg die de verder opvolging van het verloop in de Nachtopvang voor zijn rekening neemt. Naast het realiseren van deze opvang, kijkt de maatschappelijk tevens naar de toekomst, dit samen met de gebruiker en/of mantelzorgers. Er is steeds aandacht voor zorgplanning op lange termijn.

Aantal afgelegde kilometers met de woonzorgbus in het kader van de Nachtopvang				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	6.002	6.733	1.911	3.577

Ook in 2021 werd de woonzorgbus opnieuw ingezet voor het vervoer van en naar de Nachtopvang. Er werd in 2021 ook een procedure uitgewerkt voor de chauffeurs wat dient te gebeuren bij ongevallen tijdens het vervoer van de gebruikers.

Als slot vermelden we ook nog dat in 2021 overgegaan werd tot de aankoop van een Spectralink Versity telefoontoestel met SIM kaart. Door de migratie van ICT naar het mobility platform, waren de nachtverzorgenden niet meer overal toegankelijk voor noodoproepen. Door de aankoop van zo'n mobiel toestel, zijn de nachtverzorgenden te allen tijde oproepbaar.

2.2.6 Noodoproepen



Aantal klanten met ondersteuning in de woonzorgzone				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	72	64	66	60

Aantal klanten met een klassiek alarmtoestel				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Aantal	34	31	33	41

2. Woonzorg

Aantal oproepen:				
Jaar	2018	2019	2020	2021
Valse oproepen	137	120	69	61
Echte oproepen	73	50	45	59
Aantal	210	170	114	120

Tijdens 2021 noteerden we een lichte stijging waarbij er meer nieuwe klanten werden opgestart. Gedurende het jaar 2021 werden er in totaal 120 noodoproepen gelanceerd. De zorgteams behandelden er in totaal 59 als effectieve interventie. De andere helft bleek dus valse oproepen te zijn. Er zijn geen klanten buiten de woonzorgzones. De meeste oproepen in 2021 waren afkomstig van de eigen huisvestingen, namelijk 91. Daarnaast werden nog 3 oproepen genoteerd uit de woonzorgzone Geluwe en 26 uit de woonzorgzone Wervik.

Binnen de voorzieningen en de woningen van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik zijn er momenteel verschillende noodoproepsystemen. Binnen de woonzorgcentra, de Nachtopvang en het groepswonen verlopen de oproepen via kameroproepmodules. In Het Volderspand wordt er gewerkt met verschillende individuele alarmtoestellen. Deze toestellen werken via de vaste telefoonlijn van de bewoner. Ter Drapiers en De Klimop werkten voorheen ook via individuele alarmtoestellen, doch werd er in 2018-2019 gekozen om over te schakelen naar het systeem van kameroproepmodules.

In 2021 waren er een heel aantal problemen in Het Volderspand dat zich voornamelijk manifesteerden als valse oproepen. Bij elke klein stroomverlies, werden de toestellen geactiveerd en vertrok er een noodoproep naar het WZC Het Pardoën. Daarnaast waren er ook regelmatig technische problemen bij de toestellen. Zo gingen de ingebouwde batterijen stuk, genereerden toestellen soms automatische alarmen zonder dat hiervoor een aanleiding was en gingen toestellen stuk. Ook de spreek-luisterverbinding tussen de zorgpost en de bewoner was vaak gebrekkig of werkte soms gewoon niet. De werking via een vaste telefoonlijn bleek tevens een heikel punt. Sommige bewoners hadden geen vaste telefoonlijn en moesten een abonnement nemen om het oproepsysteem te kunnen gebruiken. Als ze dit niet wensten, dan konden we de ondersteuning in nood bij hen niet aanbieden. Bij de wijziging van een bewoner of van de telefoonlijn, was een nieuwe programmatie noodzakelijk.

Een technisch defect in geval van een noodoproep kan grote gevolgen hebben voor de bewoners. Tussen het geven en het ontvangen van de oproep zijn er veel technische tussenstappen. Dit geeft een grotere kans op fouten. Het risico dat een oproep niet correct of niet op tijd aankomt, is daarbij dan ook groter. In geval van een echte noodsituatie, kunnen de gevolgen voor de bewoners opnieuw groot zijn. Daarnaast zullen bewoners zonder vaste telefoonlijn in de toekomst nog toenemen, omdat ook ouderen meer en meer mobiele telefonie gebruiken.

Er werd in 2021 dan ook gekozen om in Het Volderspand over te stappen van individuele alarmtoestellen naar kameroproepmodules, cfr. Ter Drapiers, De Klimop, het groepswonen, de Nachtopvang en de woonzorgcentra.

Er wordt bekeken om de invloed van het gebruik van het noodoproepsysteem op het langer thuis wonen in 2022 in kaart te brengen.



2. Woonzorg

Op de woonsites Ten Gaver en Ten Kanter in Geluwe wordt er gewerkt met een Zembro-alarmsysteem, waarbij de bewoner een polshorloge krijgt waarmee de nodige hulp ingeroepen kan worden. Bijkomend voordeel is dat er een GPS-tracker is ingebouwd. Bij een noodsituatie kan op deze manier getraceerd worden waar de betrokken persoon zich effectief bevindt. Het is dus niet langer zo dat er binnen de eigen huisvesting een alarm kan geactiveerd worden. De Zembro laat de gebruiker ook toe om overal een noodsignaal te kunnen versturen, ook op straat.

Ondanks deze voordelen, wordt, net zoals in 2020, vastgesteld dat het toestel niet zo gebruiksvriendelijk is. Veel bewoners vinden het toestel moeilijk en omslachtig om op te laden. De kabel dient zoals een smartphone in het stopcontact te worden gestoken enerzijds, en aan het toestel anderzijds te worden gekoppeld. De koppeling is daarbij moeilijk zichtbaar, wat voor veel ouderen een probleem vormt. Ook de bediening om een alarmsignaal uit te sturen, blijkt nog steeds problemen te geven. Er wordt verwacht dat de alarmknop gedurende een 5-tal seconden wordt ingedrukt. Vaak duwt de bewoner slechts een paar keer kort op deze knop, waardoor het alarm niet wordt verzonden.

Hierdoor zijn niet zoveel bewoners te overtuigen om dit Zembro toestel daadwerkelijk te gebruiken. Een aanradings- en promocampagne wordt in 2022 opgestart.

De maatschappelijk werker van het Loket Wonen en Zorg voert gedurende de volledige periode van het gebruik van een personenalarm, diverse huisbezoeken uit. Dit start bij de intake waar de thuissituatie beter in kaart kan worden gebracht waardoor zo relevante informatie kan doorstromen naar de betrokken zorgteams. Er zijn tal van signalen die de maatschappelijk werker bereiken via andere hulp- en zorgverleners, familieleden, het zorgteam, ... Echter zelf een vinger aan de pols houden via een huisbezoek na de opstart, is even belangrijk. Ook als het verder goed gaat en er geen nieuwe problemen gemeld worden.

2.2.7 Cafetariawerking

Omwille van de federale COVID-19-maatregelen, waren de cafetaria's in Ter Drapiers en in het Sint-Janshospitaal het overgrote deel van 2021 gesloten.

Met ingang van 01-10-2021 konden beide cafetaria's terug opengaan, mits het naleven van enkele veiligheidsvoorschriften. De cafetariawerking van het Sint-Janshospitaal is elke weekdag geopend van 14.00 tot 17.00 uur, behalve op zondag.



2. Woonzorg

De cafetariawerking in Ter Drapiers is open op maandag en donderdag van 14.00 tot 16.30 uur en op vrijdag van 10.00 tot 12.30 uur. Ook de activiteiten in Ter Drapiers werden stelselmatig opnieuw opgestart met ingang van 01-10-2021.



De cafetaria in Ter Drapiers kende in 2021 niet zoveel bezoekers. Bezoekers vinden de cafetaria geen zo'n gezellige ruimte en ook de akoestiek laat de wensen over. In 2022 zal werk gemaakt worden van een aangename ontmoetingsplek.

De cafetaria op site Sint-Jan kent daarentegen een groot succes. De bewoners van het groepswonen zijn praktisch elke namiddag van de partij. En ook patiënten van de SP-dienst en hun bezoek komen er vaak een bezoekje brengen.

Er wordt gemerkt dat de cafetaria's niet enkel een ontmoetingsrol vervullen. Ze spelen een belangrijke rol in het contact met het eigen sociaal netwerk van onze bewoners. Dit is immers vaak de plaats waar bewoners hun bezoek ontvangen. Daarnaast zorgt de cafetaria er ook voor dat de band tussen de huisvesting en de ruimere omgeving wordt behouden en versterkt.

2.3 Huisvesting

2.3.1 Groepswonen



1. Groepswonen De Compagnie

In 2021 kende het groepswonen, gesitueerd in het Sint-Janshospitaal, een bezetting van 100 %. Het aantal inwoners ligt ondertussen op 19 alleenstaanden. Op de wachtlijst staan er 6 alleenstaanden. Er werden twee bewonersvergaderingen georganiseerd.

In 2021 werd verder gewerkt aan de infrastructuur van het gebouw en het wooncomfort van de bewoners. Alle woongelegenheden werden voorzien van elektrische rolluiken, 2 nieuwe flats werden gerenoveerd, en op het gelijkvloers werden de gemeenschappelijke delen voorzien van een nieuwe vloer. Er werd tevens werk gemaakt van de brandveiligheid met het installeren van branddeuren om de gelijkvloerse verdieping te compartimenteren. En als slot werd een volwaardig verpleeglokaal ingericht.



De nieuwe keuken op het gelijkvloers werd gebruiksklaar gemaakt. De keuken kan alle inwoners van De Compagnie een zitplaats geven, alsook 6 gebruikers van de Nachtopvang. In de zomermaanden kan het warm worden in de keuken, maar hiervoor werd een airconditioning voorzien.

2. Woonzorg

Het maaltijdgebeuren en de nieuwe keuken behaalde in 2021 zijn erkenning van het FAVV inzake voedselveiligheid. Alle maatregelen inzake hygiëne, bereiding, bewaring, allergenen ... worden strikt nageleefd. De polyvalent medewerkers zien er dagelijks op toe dat er smakelijke, verse maaltijden worden bereid waarin bewoners ook beslissingsrecht hebben in het menu.



Personeelsmatig gebeurden er ook enkele wijzigingen. Eind 2020 werd reeds de beslissing genomen om de ploeg van polyvalente medewerkers uit te breiden naar 4 halftijdse functies. Zo werd het mogelijk om een planning op te maken waarbij de 4 medewerkers 7 dagen op 7 dagen ingezet worden.

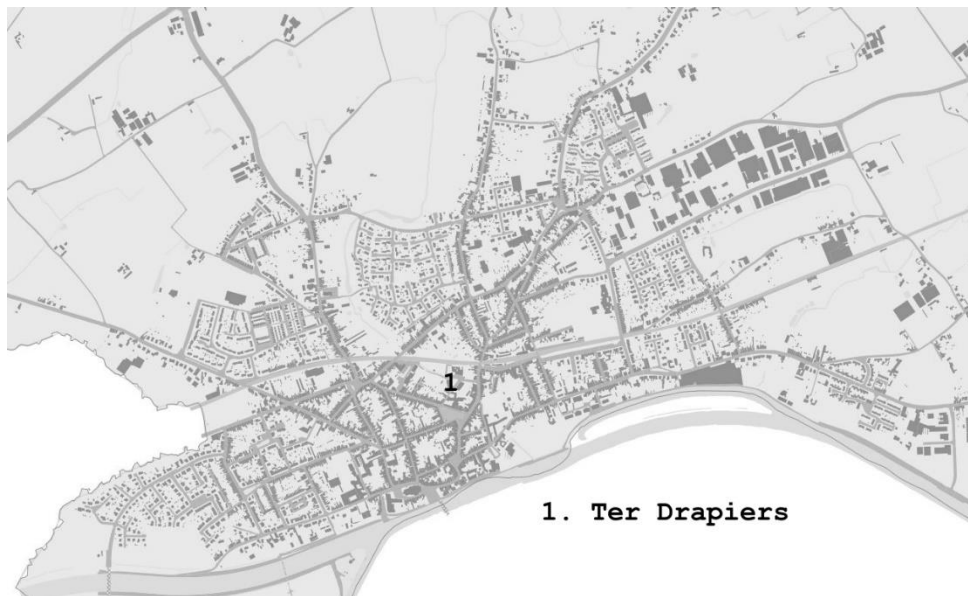
De begeleiding van het ontbijt was voorheen een taak die werd opgenomen door de onderhoudsdames. Door de verhuis van de keuken naar het gelijkvloers, was het niet meer mogelijk om dit te laten opnemen door de onderhoudsdames. Daarnaast werd vastgesteld dat de zorggraad van een aantal bewoners/gebruikers verhoogd is, waardoor het ook niet aangewezen was om de onderhoudsdames nog deze taak te laten opnemen. Halfweg 2021 werd dan ook besloten om weekendwerkers in te schakelen om dit op te vangen. Dit tijdens de avonddienst op zaterdag, zondag en feestdagen. De vaste medewerkers worden tijdens het weekend in de voormiddag ingeschakeld.



2. Woonzorg

Het Groepswonen De Compagnie werd reeds voor 31 december 2019 bij het Agentschap Zorg en Gezondheid aangemeld als ouderenvoorziening. Als aangemelde ouderenvoorziening bij het Agentschap Zorg en Gezondheid, viel De Compagnie onder het woonzorgdecreet. Gezien De Compagnie infrastructureel niet voldoet om te worden erkend als groep van assistentiewoning, werd in 2021 beslist om De Compagnie niet langer te zien als een ouderenvoorziening. Deze valt nu onder het gewone woninghuurstelsel, meer specifiek onder het kamerdecreet.

2.3.2 Serviceflats



De zomer van 2020 bracht een hittegolf met zich mee. Binnen de serviceflats zorgde dit voor onaangename temperaturen. Gezien de algemene opwarming van de aarde en de hierbij horende klimatologische wijzigingen, werd besloten om dit structureel aan te pakken. In 2020 werd reeds gestart met het aanbrengen van een coating aan de buitenzijde van de lichtkoepels. Hierdoor wordt de overtollige zonnewarmte terug in de atmosfeer geëmitterd. In 2021 werd er airconditioning geplaatst in de cafetaria. Er werd tevens de beslissing genomen om omkeerbare aircotoestellen te installeren in de individuele flats. Deze werken konden niet worden uitgevoerd in 2021 en worden opgenomen in 2022. In 2021 werden ook drie bewonersvergaderingen georganiseerd. Agendapunten op deze vergaderingen hadden voornamelijk betrekking op de cafetariawerking, de verhoogde energie- en dagprijzen als de maatregelen in het kader van het bovengeschetst zomerplan.



2. Woonzorg

Net zoals in Th. Godtschalckwijk en de Molenmeersen werden alle flats van Ter Drapiers voorzien van waterontharders.

Vanaf oktober 2021 zitten we met een leegstand in Ter Drapiers. Een eerste flatje kwam vrij door de verhuis van een bewoner naar het WZC. Een tweede flat kwam vrij in november 2021, eveneens door een verhuis naar het WZC van de bewoner. De kandidaten op de wachtlijst van Ter Drapiers waren niet geïnteresseerd in het huren van een flatje. Dit omwille van de hoge dagprijs, of omwille van het feit dat ze het nog te vroeg vonden om te verhuizen. Vele kandidaten schrijven zich immers preventief in op de wachtlijst. De totale bezettingsgraad over 2021 komt hierdoor op 98 %. Er wonen 10 alleenstaanden en 7 koppels. Op de wachtlijst van 31-12-2021 staat een alleenstaande en twee koppels.

Als slot vermelden we nog dat de bewoners van Ter Drapiers werden meegenomen in de vaccinaties in kader van COVID-19. De eerste en tweede vaccinatie werd toegediend in de cafetaria van Ter Drapiers. Voor het boostervaccin werden de bewoners individueel uitgenodigd naar het vaccinatiecentrum.

2.3.3 Woningen voor senioren

2.3.3.1 Wervik



2.3.3.1.1 Th. Godtschalckwijk



2. Woonzorg

De totale jaarlijkse bezettingsgraad in Th. Godschalckwijk bedraagt 97 %. Dit gezien er renovatiewerken werden uitgevoerd sinds september 2021.

In 2021 werden alle woningen voorzien van waterontharders. Een externe aannemer werd tevens in 2021 aangesteld om EPC-attesten te kunnen afleveren van de woningen. Er wonen achttien alleenstaanden. De wachtlijst telt één alleenstaande.

2.3.3.1.2 Sint-Jansstraat



In de Sint-Jansstraat waren gedurende het volledige jaar 2021, 2 woningen niet beschikbaar wegens renovatiewerken. De renovatiewerken liepen echter vertraging op omdat er onduidelijkheden waren rond het nemen van energiezuinige maatregelen. De totale bezettingsgraad over 2021 bedraagt 94 %. Ook de woningen in de Sint-Jansstraat werden allen voorzien van waterontharders. Op de site wonen er 24 alleenstaanden en 6 koppels. 26 alleenstaanden en 5 koppels lieten zich registreren op de wachtlijst. Deze site is en blijft erg populair.

2.3.3.2 Geluwe



2. Woonzorg

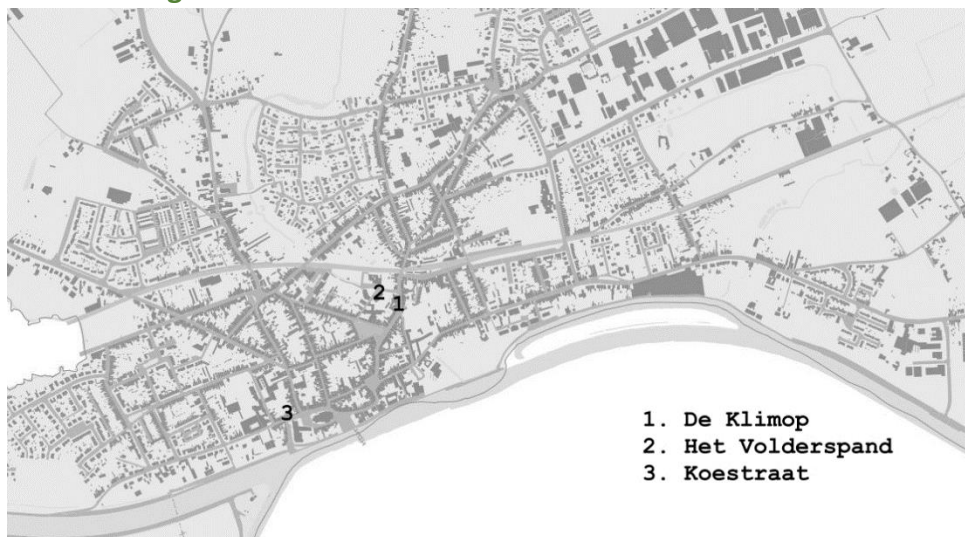
2.3.3.2.1 Ten Gaver



In Ten Gaver, naast WZC Ter Beke; werden in 2021, 1 flat en 1 studio onder handen genomen door onze technische diensten. Na de renovatie was het niet evident om de studio te verhuren. Sinds februari 2021 kon de leegstaande studio, opnieuw verhuurd worden en werden de personen van de wachtlijst aangeschreven. Alle kandidaten weigerden. Nadat de wachtlijst werd uitgeput, werd op zoek gegaan naar kandidaten die niet op de lijst stonden. Ook zij weigerden de studio. De reden van weigering was telkens dezelfde: de studio werd te klein bevonden. In totaal weigerden 13 personen. Op de wachtlijst staan nochtans 20 alleenstaanden en 6 koppels. Uiteindelijk kon de studio vanaf 01-07-2021 opnieuw verhuurd worden.

Dit verklaart de gemiddelde jaarlijkse bezettingsgraad van 91 %. Er wonen veertien alleenstaanden.

2.3.4 Sociale woningen



2.3.4.1 Wervik

Al bij aanvang van de verhuur van de verschillende wooneenheden binnen Het Volderspand en de sociale flatjes van De Klimop, gebeurde de elektriciteitstoelevering door het toenmalig OCMW. De bewoners betaalden maandelijks een forfaitair bedrag bovenop de huur voor de levering van elektriciteit. Halfjaarlijks werden de meterstanden via de eigen Technische dienst opgenomen en werd er per bewoner een afrekening gemaakt, met een opleg of terugbetaling tot gevolg, afhankelijk van het eigen verbruik.

2. Woonzorg

Bij overname van deze huisvestingen door het Woon- en Zorgbedrijf werd de beslissing genomen om dit te veranderen en per wooneenheid een individuele aansluiting te voorzien. Tijdens de raad van beheer op 13 november 2018 werd de onderhandelingsprocedure opgestart, waarbij bij verschillende firma's prijzen werden opgevraagd. Op de raad van bestuur van 27 februari 2019 werd deze opdracht gegund aan DM Elektro uit Wervik. De voorbereidende werken om de omschakeling naar individuele meters te verwezenlijken werd in het najaar van 2019 aangevat. In 2020 kon Fluvius ter plekke gaan in Het Volderspand om dit te finaliseren. Door de uitbraak van COVID-19 kwam er vertraging op deze werken in De Klimop. Op 07-01-2021 werd de overschakeling gefinaliseerd en heeft elke bewoner nu een individuele meter.

2.3.4.1.1 De Klimop



Op het adres Molenstraat 19 zijn de twaalf woningen van De Klimop terug te vinden. Er wonen 12 alleenstaanden en over gans 2021 was er een bezetting van 99 %.

Op 31-12-2021 stonden acht alleenstaanden op de wachtlijst.

Vanuit het Loket Wonen en Zorg wordt door de maatschappelijk werker huurdersbegeleiding voorzien. Deze gebeurt op maat van de huurder en is afhankelijk van zijn specifieke situatie. Uitgangspunt hier is een toegankelijk en laagdrempelig aanspreekpunt te bieden bij wie de huurder op een eenvoudige wijze terecht kan met zijn vragen, problemen of klachten.

2.3.4.1.2 Het Volderspand



2. Woonzorg

Op dezelfde site is Het Volderspand geleden in de Gasstraat 1. Ook Het Volderspand kende in 2021 over gans het jaar een bezettingsgraad van 100 %. Zoals besproken in het deel inzake de noodoproepen, werd in 2021 geïnvesteerd in kameroproepmodules in Het Volderspand. Dit belemmerde de huisvesting van de bewoners niet. Er wonen twaalf alleenstaanden en vier koppels. Ook voor deze huisvesting is er een wachtlijst. Op 31-12-2021 waren dit dertien alleenstaanden en één koppel.

2.3.4.1.3 Koestraat



Op het nummer 8 en 10 staan de resterende sociale woningen in Wervik die eigendom zijn van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik.

Vanaf oktober 2021 werd 1 appartement in de Koestraat niet ingevuld. Na een vorige bewoning, dienen hier immers wat opruimwerken en kleine herstellingswerken te worden uitgevoerd. Hierdoor komt de gemiddelde jaarlijkse bezettingsgraad op 94 %.

Er wonen twee alleenstaanden en twee koppels. In totaal staan er 21 alleenstaanden op de wachtlijst. De onmiddellijke nabijheid van WZC Het Pardoën draagt ongetwijfeld bij tot de aantrekkelijkheid van deze woningen.

2. Woonzorg

2.3.4.2 Geluwe



2.3.4.2.1 Het Kapittelplein



De bezettingsgraad van Het Kapittelplein ligt op jaarbasis op 93 % in 2021. Dit gezien er enkele renovatiewerken werden uitgevoerd in sommige woongelegenheden. Bij het vertrek van een huurder, werden door de Technische dienst de nodige herstellingen en opfriswerken voorzien. Daarnaast was het niet gemakkelijk om nieuwe huurders te vinden. Kandidaat-huurders werden niet onmiddellijk bereid gevonden de appartementen te huren, waardoor de toewijzingsperiode voor bepaalde appartementen bleef aanslepen. De reden van weigering was voornamelijk de vraag naar een ander appartement op dezelfde site met een groter aantal slaapkamers.

Zo zijn er 26 alleenstaanden en 9 koppels die de appartementen huren. Op de wachtlijst staan 16 alleenstaanden en 13 koppels.

2. Woonzorg

2.3.4.2.2 Ten Kanter



Op nummer 2 op bovenstaande kaart is de Reutelbeekstraat met Ten Kanter aangeduid. In Ten Kanter stond 1 appartement vrij over de periode van januari 2021 tot en met augustus 2021. Dit omwille van renovatiewerken. Vanaf september 2021 werd het appartement opnieuw verhuurd. De totale gemiddelde jaarlijkse bezettingsgraad komt hierdoor op 97 %.

In september 2021 werden de inkomdeur en de tussendeur van het appartementsdeur geautomatiseerd. Dit om de toegankelijkheid van minder mobiele bewoners te bevorderen. Er wonen vijftien alleenstaanden en zes koppels. Op de laatste dag van het jaar staan er tien alleenstaanden op de wachtlijst.



LOKAAL DIENSTENCENTRUM DE SPIE

3 Lokaal Dienstencentrum De Spie

3.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Centrumleider	0,45	0,13
Polyvalent medewerker	0,60	0,60
Administratief medewerker	0,17	0,50
Totaal	1,22	1,23

De zoektocht naar een nieuwe centrumleider stond in 2021 centraal. In 2021 maakte de toenmalige centrumleider immers bekend met ingang van 01-04-2021 een andere jobuitdaging te zullen aangaan. Het zou drie selectierondes vergen, om uiteindelijk een geschikte centrumleider aan te werven. Deze kon van start gaan op 27 december 2021. Tussen april 2021 en december 2021 werd het beheer overgenomen door de woonzorgcoördinator.

In juni 2021 werd een onthaalbalie opgericht die bemand wordt door een vrijwilliger. Deze balie zorgt voor een laagdrempeliger en warmer onthaal. En zorgt ervoor dat elke bezoeker onmiddellijk te woord kan worden gestaan. In de zomerperiode werden ook 2 jobstudenten ingeschakeld opdat LDC De Spie een continue permanentie kon garanderen. Zo diende LDC De Spie niet te sluiten tijdens de zomermaanden.



3.2 Onthaal en informatie

Naast een algemeen onthaal en het bieden van informatie, pogen we met LDC De Spie ook een aantal zitdagen te organiseren. Zo worden zoveel mogelijk diensten op 1 plaats gebundeld en hoeven de buurtbewoners geen grote verplaatsingen te maken.

We herwerkten in 2021 de brochure voor de bezoekers en maakten deze overzichtelijker en makkelijker in de hand te nemen.

In 2021 werden 2 nieuwe zitdagen geïntroduceerd. DOP (Diensten ondersteuningsplan) zetelt er nu elke eerste vrijdag van de maand. Deze dienst biedt hulp aan inwoners die in één van de volgende situaties verkeren:

- Er wordt overwogen om alleen te gaan wonen met de nodige ondersteuning, maar men weet niet precies wie er kan helpen

3. LDC De Spie

- Men rekent al jaren op de zorg van de ouders en men vraagt zich af wie er kan helpen om hen meer te ondersteunen
- Men heeft een ongeval gehad en men zit met een heleboel vragen en bezorgdheden over de toekomst
- Men zoekt een zinvolle dagbesteding, men wil andere mensen ontmoeten of er eens op uit trekken en men weet niet goed hoe eraan te beginnen
- Een kind heeft het moeilijk in de kleuterklas en ook thuis loopt het niet echt vlot. Ondertussen werd er autisme vastgesteld. Men is op zoek naar mensen die raad kunnen geven om daarmee om te gaan
- ...

Een zitdag met LEIF (Levens Einde Informatie Forum) werd in 2021 ook geïntroduceerd. LEIF is een initiatief van mensen en verenigingen die streven naar een waardig levenseinde. Men kan bij LEIF terecht als men wil stil staan en/of vragen heeft inzake:

- De wilsverklaring euthanasie, negatieve wilsverklaring, actueel verzoek
- Euthanasie, orgaandonatie, teraardebestelling, ...
- Ondersteuning en zorg bij levenseindevragen
- Wet op de patiënte rechten, wetgeving omtrent euthanasie, regelgeving i.v.m. palliatieve zorgen.

3.3 Ontspanning en ontmoeting

Door COVID-19 kon de cafetaria van De Spie pas heropenen vanaf 10-05-2021. Een enthousiast team van vrijwilligers zorgde ervoor dat we op weekdagen elke namiddag konden openen van 14.00 tot 17.00 uur.

Naast het gevarieerd aanbod aan activiteiten, kennen de clubwerkingen hun vaste waarde in De Spie. 2 nieuwe clubwerkingen werden opgestart in 2021, namelijk de kleurenklets en kaartclub de Manille.



Ook de maaltijden zijn de ideale manier voor buurtbewoners om mekaar te ontmoeten. Het aantal vaste middagmaalers steeg vanaf mei 2021 tot december 2021, van 2 naar 10 personen.

3. LDC De Spie

De feestmaaltijden werden verhoogd tot 2x per maand. Ook het vispannetje werd opgetrokken tot 2x per maand en kende tevens een opwaardering. De maaltijden werden uitgebreid naar de klassieke gerechten en dragen nu voortaan ook als toepasselijke naam 'de klassiekers'.

3.4 Projectwerking

Project DIGIMAAT is een nieuw project dat in 2021 tot stand gekomen is door een samenwerking tussen LDC De Spie, LDC De Kim, Buurthuis de Kier, de bibliotheek en Avansa Oostende-Westhoek. Het project brengt een groep vrijwilligers samen die inwoners individueel ondersteunen met dagdagelijkse toepassingen op de smartphone, de tablet of de computer.

Ook het project BUURTAMBASEURS is nieuw in 2021. Het kende zijn oorsprong in 2020, maar door COVID-19 kon het niet eerder worden uitgerold. Het project kwam tot stand in samenwerking met LDC De Kim en buurthuis De Kier. Het spoort buurtbewoners aan om als zorgzame buur een aanspreekpunt te zijn voor burens en de buurt. Deze 'ambassadeurs' zijn de schakel tussen de burens en het lokaal dienstencentrum.

Het Mantelzorgcafé ALLABADINE diende in 2021 volledig opnieuw te worden heropgestart. Doordat dit project niet meer kon doorgaan in COVID-19-tijden, werd dit project herevalueerd. Normaal kunnen mantelzorgers in Allabedine terecht voor een deugddoende babbel met andere mantelzorgers en dit in een gezellige ongedwongen sfeer. Elk mantelzorgcafé start normaliter met een infomoment waarin er informatie wordt gegeven over thema's die relevant zijn voor mantelzorgers zoals hef en tiltechnieken, opvangmogelijkheden,... In 2021 werd echter gekozen om geen infomoment te koppelen aan de bijeenkomsten. En mantelzorgers, na een periode van afwezigheid, de mogelijkheid te bieden om mekaar gewoon terug te ontmoeten.

Het project BEWEEG MEER, BELEEF MEER is ook een nieuw project uit 2021. De sportdienst en de beide dienstencentra sloegen de handen in elkaar om een gevarieerd en uitgebreid beweegprogramma aan te bieden. De beweegreeksen gaan door op verschillende locaties zowel in Wervik als in Geluwe. In LDC de Spie kon men er tweewekelijks terecht voor het lijndansen.

In 2021 werkte De Spie ook mee aan het project 10.000 STAPPEN. De lokale dienstencentra, de Sportdienst van de Stad Wervik en Unizo sloegen de handen in elkaar om deze beweegcampagne vorm te geven. De beweegcampagne wordt ondersteund door Sport Vlaanderen en Logo Leieland en is verspreid over 4 jaar. In 2021 werden verschillende beweegroutes uitgewerkt.

3.5 Het SPIE-plein

Onder impuls van de voorzitter, werd werk gemaakt van de aanleg van een inclusief speelplein, waar kinderen met en zonder beperking kunnen samen spelen.

Al een tijdlang leefde het idee om een aantal speeltuigen te voorzien op het grasveld naast De Spie. In 2021 kon er eindelijk werk gemaakt worden van de aanleg van een inclusief speelplein, waar kinderen met en zonder beperking kunnen samen spelen.

Er werd een verhard wandelpad voor rolstoelgebruikers aangelegd. In de ruime omgeving zijn er weinig inclusieve speeltuintjes, terwijl kinderen met een handicap ook nood hebben aan spelen. Twee grote nestschommels werden geïnstalleerd waar een kind samen met zijn begeleider gebruik kan van maken.

3. LDC De Spie

Als rechtop zitten moeilijk lukt, kan men er ook in gaan liggen; zo kan schommelen altijd op een veilige manier. Ook een draaimolen die tevens rolstoeltoegankelijk is, werd voorzien. Eveneens het reuzespel '4 op een rij'.





WOONZORGCENTRUM

4 Woonzorgcentrum

Het Woon- en Zorgbedrijf van Wervik beschikt over de erkenning van 180 woongelegenheden.

Deze woongelegenheden bevinden zich op twee campussen:

- Campus Het Pardoen in de Akademiestraat 1 in Wervik en telt 105 erkenningen.
- Campus Ter Beke in de Beselarestaat 1 van de deelgemeente Geluwe en is erkend voor 75 woongelegenheden.

Binnen deze erkenning van 180 woongelegenheden zijn er 119 bijzondere erkenningen voor RVT-bedden:

- 76 voor Het Pardoen
- 43 voor Ter Beke

Het opsplitsen in ROB en RVT-bedden is sinds het VIA 6 akkoord kunstmatig geworden. De financiering van bewoners is volledig afhankelijk geworden van hun afhankelijkheidsscore en niet meer afhankelijk van het soort bed waarin een bewoner is opgenomen.

Het Pardoen heeft binnen de RVT-erkenning ook een bijzondere erkenning voor huisvesting en verzorging van 5 bewoners met een erkenning als (sub)coma.

Daarnaast beschikken we ook over 5 bedden niet-erkend herstelverblijf, 4 bedden in Ter Beke en 1 bed in Het Pardoen.

4.1 Zorgpersoneel

4.1.1 WZC Ter Beke

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Directie	1	1
Administratief medewerker	1	0,80
Hoofdverpleegkundige	2	2
Maatschappelijk werker	0,375	0,55
Animatie	1,49	1,39
Ergotherapeut	0,86	0,97
Kinesitherapeut	1,20	1,54
Gebrevetteerde verpleegkundige	10,95	10,53
Gegradueerde verpleegkundige	2,12	1,85
Psycholoog	0,21	0,45
Zorgkundige	23,99	24,70
Alternerende opleiding		0,56
Ziekenhuis assistent	0,32	0,32
Polyvalent werker compenserend	0,12	0,60
Totaal	45,64	47,26

In 2021 volgen 3 VTE zorgkundigen de opleiding tot verpleegkundige via het project 600.

4. Woonzorgcentrum

4.1.2 WZC Het Pardoen

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Directie	1,00	1,00
Administratief medewerker	0,60	0,20
Maatschappelijk werker	0,80	0,80
Hoofdverpleegkundige	2,38	3,00
Animatie	2,13	2,08
Ergotherapeut	1,5	1,53
Kinesitherapeut	1,96	2,00
Psycholoog	0,49	0,21
Logopedist	0,50	0,46
Gebrevetteerde verpleegkundige	15,15	15,29
Gegradueerde verpleegkundige	1,50	1,50
Zorgkundige	31,79	31,34
Alternerende opleiding zorgkundige		0,43
Polyvalent werker compenserend	0,06	0,88
Hulp wasbedeling	0,52	0,50
Totaal	60,38	61,22

In 2021 volgen 3 VTE zorgkundigen de opleiding tot verpleegkundige via het project 600.

4.1.3 Stagiairs in onze voorzieningen

In onze woonzorgcentra begeleiden we stagiairs uit diverse onderwijsinstellingen en vanuit diverse opleidingen op. Dit waren jonge zorgkundigen in opleiding, herintreders uit het volwassenonderwijs, verpleegkundigen uit de HBO5, maar sinds enkele jaren ook bachelors verpleegkundige in opleiding. Met de bijdrage van onze stagementoren wilden we stagiairs nuttige praktijkervaring aanbieden en vormen van werkplekleren en hen zo de liefde en de kunde voor het beroep bijbrengen. Diverse onderwijsinstellingen drukten hun appreciatie uit voor onze inbreng.

In 2021 verwelkomden we 30 studenten in Ter Beke uit 9 verschillende scholen of opleidingscentra en 43 stagiairs in Het Pardoen uit 9 verschillende onderwijsinstellingen.

Hieruit konden we zowel in Ter Beke, als in Het Pardoen zorgkundigen (1 en 2) rekruteren die na de opleiding deelnamen aan het officieel examen. Anderen stelden zich kandidaat voor weekendwerk en/of kregen een job als jobstudent aangeboden.

Onderstaande tabel geeft weer van welke onderwijsinstelling en welke studierichting we studenten mochten begeleiden in onze woonzorgcentra.

School	Opleiding	Ter Beke	Het Pardoen
Sint-Jorisscholen Menen	Zorgkundige	9	5
Sint-Jorisscholen Menen	Gezondheids- en welzijnswetenschappen	3	
Immaculata Ieper	Zorgkundige	2	2
Grenslandscholen Wervik	Zorgkundige	1	
Futura Wervik	Zorgkundige		9
Familiehulp	Zorgkundige		1
Ic Dien Roeselare	Verpleegkundige		
Vives Hogeschool Kortrijk	Verpleegkundige	3	2

4. Woonzorgcentrum

Solidariteit voor het gezin	Zorgkundige		
Vives HBO5	Verpleegkundige		6
Thuiszorg Kortrijk	Zorgkundige		
CVO Miras	Zorgkundige	7	4
UGent	Verpleegkundige		1
Vesalius Kortrijk	Verpleegkundige		11
Vesalius Gent	Verpleegkundige	2	
Vives Hogeschool Kortrijk	Orthopedagogie	1	
Vives Hogeschool Kortrijk	Ergotherapie		1
Rhizo zorgkrachtschool Kortrijk	Zorgkundige	1	1
Werkplekleren Ieper	Verpleegkundige	1	



4.2 Onze bewoners in de woonzorgcentra

4.2.1 Wachtlijsten, wachtduur en financiële regelingen

Voor onze beide campussen werken we met één sociale dienst, die ook werkt met één wachtlijst, gemeenschappelijk voor WZC Het Pardoën en WZC Ter Beke. Een kandidaat kan uiteraard wel zijn voorkeur voor één van beide centra laten registreren en uiteindelijk kiezen welke voorziening de voorkeur van opname geniet.

In onze sociale dienst zijn er twee personen tewerkgesteld voor 1,4 VTE. De maatschappelijk werkster in Het Pardoën werkt 0,8 VTE. De maatschappelijk werkster in Ter Beke werkt 0,5 VTE.

Bij afwezigheid neemt de andere collega over, zodat er steeds continuïteit is binnen de sociale dienst.

Op 31 december 2021 figureerden er 160 aanvragen op onze wachtlijst (2020: 150 aanvragen), waarvan 13 actieve en 147 preventieve aanvragen (2020: 20 actieve en 130 preventieve). Daarnaast

4. Woonzorgcentrum

hadden we nog een reservewachtlust met kandidaten die niet aan de inschrijvingsvoorwaarden voldeden. Deze lijst telde 83 kandidaten (2020: 80 kandidaten).

In 2021 werden 3 officiële vragen gesteld tot afwijking op het opnamereglement. Deze werden voorgelegd aan de raad van bestuur. Er werden geen afwijkingen goedgekeurd. (2020: 2 aanvragen, 1 goedgekeurd, 1 geweigerd).

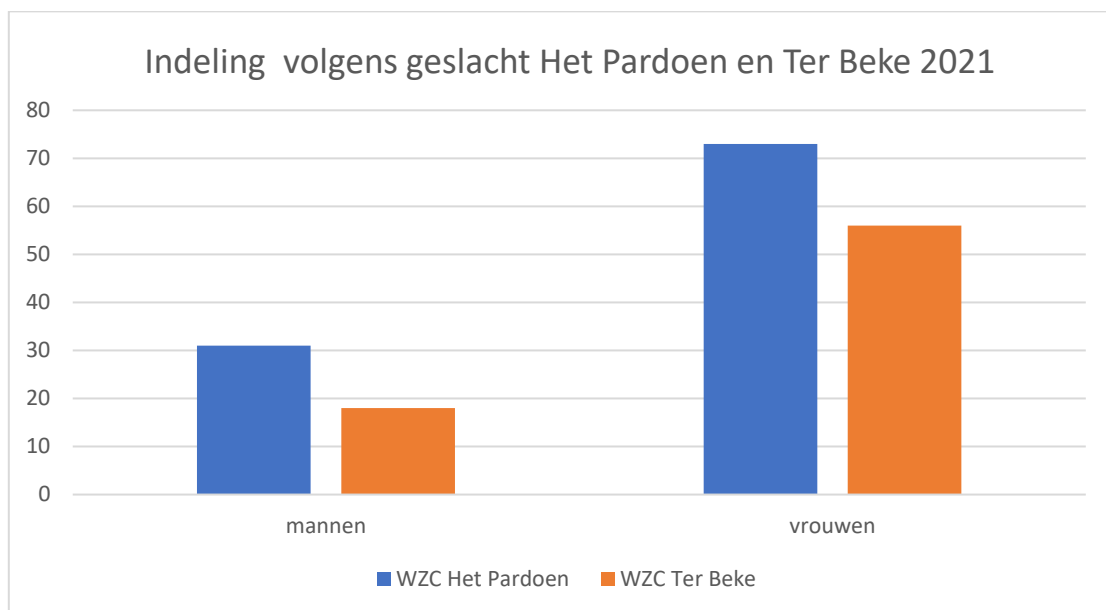
Van onze 52 opnames tekenden 34 families een overeenkomst tot borgtocht en werden 6 bewindvoeringen aangevraagd (2020: 38 borgstellingen en 12 bewindvoeringen).

Om de inkomsten van onze bewoners te optimaliseren, zorgt de sociale dienst bij opname voor een aanvraag of herziening voor extra financiële tegemoetkomingen. In 2021 werden er zo 16 aanvragen of herzieningen aangevraagd voor een Zorgbudget ouderen met Zorgnood (voorheen tegemoetkoming hulp aan bejaarden) (2020: 14 aanvragen). Er werd voor 1 bewoner de tegemoetkoming inkomensgarantie voor ouderen aangevraagd..

De gemiddelde wachttijd tussen inschrijving en opname verkort. Die bedroeg 2 maanden voor WZC Het Pardoen (2020: 3 maanden) en 2 maanden voor WZC Ter Beke (2020: 3 maanden). Dit gemiddelde is uiteraard gerelateerd aan het aantal sterfgevallen en de al dan niet snelle opeenvolging ervan.

Op 31 december 2021 stonden 7 kandidaten ingeschreven op de wachtlijst voor herstelverblijf. Deze kandidaten stonden ook op de wachtlijst voor het woonzorgcentrum. (2020: 3 kandidaten)

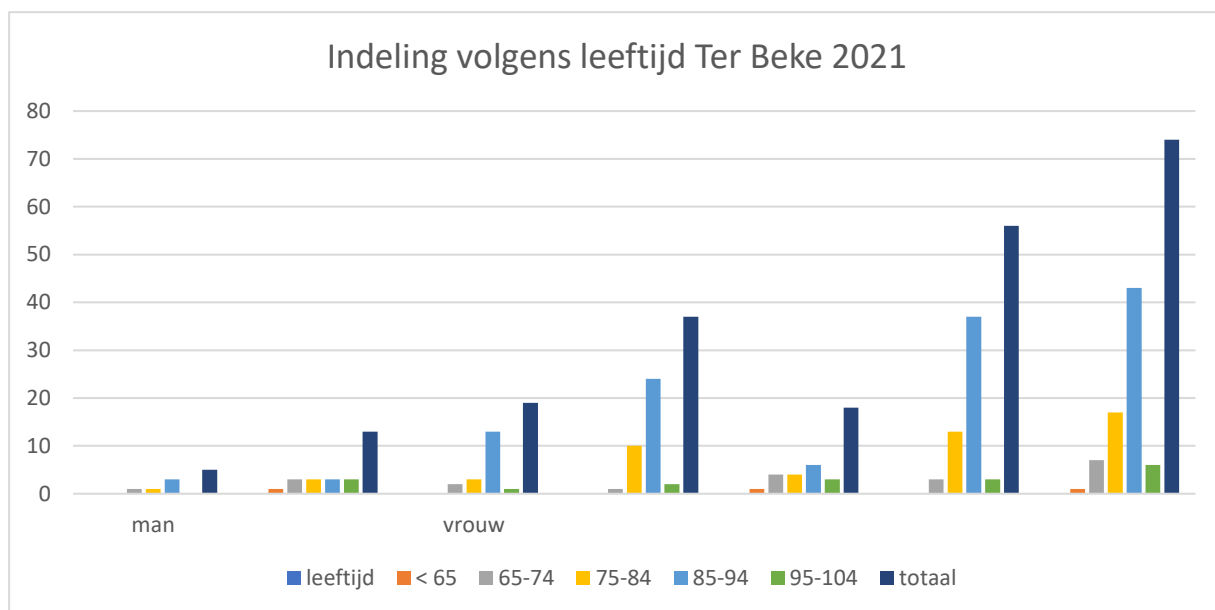
4.2.2 Bewoners volgens geslacht



De verhouding mannen - vrouwen ligt op 25 % mannen en 75 % vrouwen. Deze verhouding is vrijwel identiek door de jaren heen.

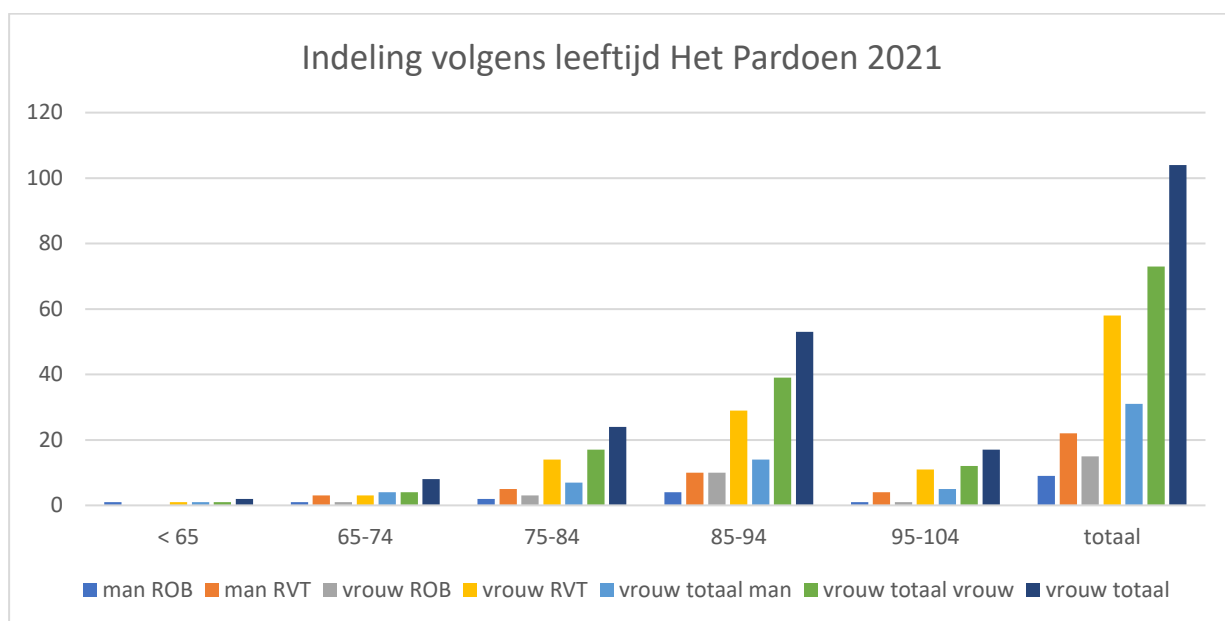
4. Woonzorgcentrum

4.2.3 Bewoners volgens leeftijd



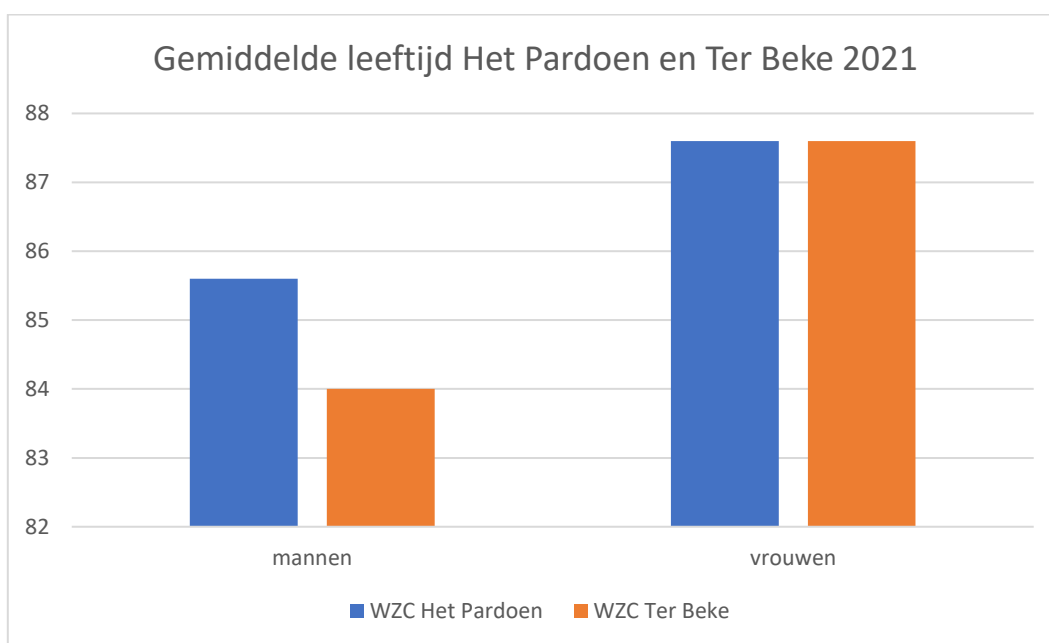
De jongste bewoner in WZC Ter Beke is 67 jaar.

De oudste bewoner is 101 jaar.



Er zijn drie bewoners van 101 jaar en één 100 jarige. De jongste bewoonster is er 57 jaar, één van onze comapatiënten.

4. Woonzorgcentrum



Meer dan de helft van de bewoners is tussen de 85 en 94 jaar, zowel in WZC Ter Beke als in WZC Het Pardoen. Van alle bewoners is 80 % hoogbejaard (80-plus).

Gemiddelde leeftijd	mannen	vrouwen
WZC Het Pardoen	85 jaar 6 maanden	87 jaar 7 maanden
WZC Ter Beke	84 jaar	87 jaar 5 maanden

4.2.4 Opnames in 2021

In Ter Beke werden in 2021 37 bewoners opgenomen waarvan 12 in het herstelverblijf en 25 in het woonzorgcentrum. Van die 37 opnames waren er 14 mannen en 23 vrouwen.

In Het Pardoen werden in 2021 35 bewoners opgenomen waarvan 6 in het herstelverblijf en 29 in het woonzorgcentrum. Van die 35 opnames waren er 14 mannen en 21 vrouwen.

4. Woonzorgcentrum

4.2.5 Bewoners naar herkomst

In WZC Ter Beke kwamen 12 bewoners via een opname in het herstelverblijf uiteindelijk in het woonzorgcentrum terecht.

Opnames herstelverblijf Ter Beke	
AZ Delta Menen-Roeselare	4
Thuis	5
WZC Mater Amabilis kortverblijf	1
Sp dienst JYZ Wervik	2
Totaal	12

Opnames WZC Ter Beke	
Herstelverblijf Ter Beke	12
AZ Delta Menen-Roeselare	3
Thuis	3
WZC Ter Walle Menen	1
WZC Mater Amabilis	1
Kortverblijf Mater Amabilis Wervik	3
WZC Marie Astrid Menen	1
Sp-dienst JYZ Wervik	1
Totaal	25

WZC Het Pardoën: de 6 personen die werden opgenomen in het herstelverblijf, werden ook bewoners van het woonzorgcentrum. De meesten kwamen echter nog rechtstreeks van thuis of vanuit een ziekenhuis.

Opnames herstelverblijf Het Pardoën	
AZ Groeninge Kortrijk	1
Triamant Geluwe	1
Kortverblijf Mater Amabilis	1
Jan Yperman ZH Sp Wervik	3
Totaal	6

Opnames WZC Het Pardoën	
Herstelverblijf Het Pardoën	7
AZ Delta Menen-Roeselare	4
Thuis	8
Jan Yperman ZH Ieper	4
Jan Yperman ZH Sp Wervik	3
Mater Amabilis kortverblijf	1
Huize Ter Walle kortverblijf	1
Groepswonen	1
Totaal	29

4. Woonzorgcentrum

4.2.6 Overlijdens

In Ter Beke namen we afscheid van 23 bewoners, waarvan er 3 stierven in het ziekenhuis en 20 in Ter Beke. Er stierf 29 % van de bewoners.

In beide woonzorgcentra samen waren er 52 overlijdens. Gemiddeld stierf 28,8 % van onze bewoners in het afgelopen jaar. Ter Beke kende het grootste aantal overlijden, met 29 % van de bewonerspopulatie die overleed. Van die sterfgevallen overleed 87 % van de bewoners in het woonzorgcentrum Ter Beke zelf. Dit bewijst dat we heel veel inzetten op de gesprekken bij de bewoners rond vroegtijdige zorgplanning. Tijdens die gesprekken komen we te weten wat de voorkeur is van onze bewoners en de familie rond het levenseinde.

4.2.7 Gemiddelde verblijfsduur van de bewoners

Bij alle residenten aanwezig op 31-12-2021 bedraagt de gemiddelde verblijfsduur 3 jaar en 1 maand in WZC Ter Beke en 2 jaar en 4 maanden in WZC Het Pardoen.

In 2020 was dit voor Ter Beke 2 jaar en 11 maanden en voor Het Pardoen 2 jaar en 2 maanden.

	2020	2021
Gemiddelde verblijfsduur Ter Beke	2 jaar 11 maanden	3 jaar 1 maand
Gemiddelde verblijfsduur Het Pardoen	2 jaar en 2 maanden	2 jaar en 4 maanden

Voor het eerst in lange periode is de gemiddelde verblijfsduur lichtjes gestegen.

4.2.8 Verblijfsdagen en gemiddelde bezetting

We stellen een gemiddelde bezetting vast van alle woongelegenheden voor Het Pardoen van 98,03% (98,15% in 2020) en voor Ter Beke van 98,48% (98,45% in 2020), dit wat de aanrekening van ligdagen aan het Agentschap betreft. Bij een ziekenhuisopname kunnen we deze dagen niet aanrekenen aan het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Op het vlak van gefactureerde verblijfsdagen kunnen we voor Het Pardoen een hoge score van 99,68 % (99,76 % in 2020) voorleggen en voor Ter Beke een even hoge bezettingsgraad van 99,84 % (100,02 % in 2020).

4.2.9 Graad van zorgbehoevendheid

Vlaanderen is sinds de zesde staatshervorming bevoegd voor de financiering van de zorg in woonzorgcentra.

Sinds 01 januari **2019** verloopt de financiering van de residentiële ouderenzorg binnen de context van de Vlaamse sociale bescherming (VSB) en neemt Vlaanderen de dienstverlening over van de federale overheid.

De VSB voorziet in een zorgbudget, een maandelijks tegemoetkoming voor wie veel zorg nodig heeft.

Zo is er:

- Het **zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden** (voorheen zorgverzekering) van € 130,00 per maand voor bijvoorbeeld bewoners in een woonzorgcentrum
- Het **zorgbudget voor ouderen met een zorgnood** (voorheen was dat de tegemoetkoming voor hulp aan personen ouder dan 65 jaar), afhankelijk van inkomen en zorgzwaarte, met een maximum van € 630,00 per maand
- Het **zorgbudget voor mensen met een handicap**, dat is het basisondersteuningsbudget, van € 300,00 per maand, voor mensen met een beperking

4. Woonzorgcentrum

De VSB betaalt daarnaast ook een groot deel van de zorg- en personeelskosten in de woonzorgcentra via de **zorgkassen**.

Het Agentschap Zorg & Gezondheid is verantwoordelijk voor de Vlaamse woonzorgcentra (inspectie en toezicht).

Voor het Woon- en Zorgbedrijf Wervik, dat in oktober 2019 instapte in het systeem van elektronische facturatie, werd de gekende Katz-schaal vervangen door de indicatiestelling.

Vanaf die datum moeten we alle wijzigingen van zorgcategorie elektronisch doorgeven. Deze evaluatieschaal gaat voor 8 criteria na hoe groot de zorgafhankelijkheid is. Afhankelijk van de zorgbehoefte worden de bewoners in vijf categorieën ingedeeld: van O (geen zorgen) over A, B, C, en D. Bij de zwaarst zorgbehoevende bewoners (categorie C) wordt een onderscheid gemaakt tussen categorie C, Cd (voor dementerende bewoners) en Cc (voor comateuze bewoners). Het financieren van de erkende comateuze bewoners (Cc) blijft federaal bij het Riziv.

Deze parameters zijn van groot belang, niet alleen voor het financieringsvolume maar ook om de werkdruk van het zorgpersoneel te bepalen.

De software die we daarvoor gebruiken is sinds jaren **Geracc.net**. Deze software regelt niet alleen een groot deel van de administratieve werking van onze woonzorgcentra, maar is ook het elektronisch zorgdossier van de bewoners. Daarin worden de taken van het zorgpersoneel ingevoerd, prestaties afgetekend, medicatie ingevoerd en verwerkt en uiteindelijk ook de melding en de facturatie aan de zorgkassen en facturatie van bewonersfacturen aan de bewoners.

Gezien de technologische evolutie, zal de bestaande toepassing vervallen en overgenomen worden door een cloud-gebaseerde oplossing, via Wifi consulteerbaar, met name **Into.care**.

Het zorgdossier zal letterlijk volledig meegaan met het zorgpersoneel, wat zorgt voor winst bij de uitvoering en verwerking van de prestaties van het zorgpersoneel.

Vereist is wel het gebruik van tablets en het vernieuwen van de wifi-infrastructuur in Het Pardoën. De wifi-infrastructuur in Het Pardoën is al 10 jaar oud en niet sterk genoeg voor het gebruik van de nieuwe toepassing.

Het pakket is ook voorzien voor BelRAI, de vervanger van de gekende Katz-schaal. De Vlaamse overheid voorziet in het afstemmen van de verschillende zorgzwaarte-inschalingssystemen door het aanwenden van een eenvormig inschalingsinstrument, de BelRAI.

Met BelRAI wordt een globale beoordeling van iemands fysieke, cognitieve, psychische en sociale zorgnoden in kaart gebracht. De BelRAI-instrumenten meten zorgzwaarte en verzamelen gestandaardiseerde informatie over de zorgbehoefte van de bewoner.

De BelRAI-instrumenten zullen de basis vormen voor zorgplanning, interdisciplinair overleg, (automatische) rechtentoekenning in het kader van de Vlaamse sociale bescherming en kwaliteitsmonitoring in de Vlaamse zorg- en welzijnssectoren. Ze vormen een methodiek om bewoners in hun specifieke zorgcontext uniform te kunnen beoordelen en aan zorgplanning te doen op basis van de resultaten die ze genereren.

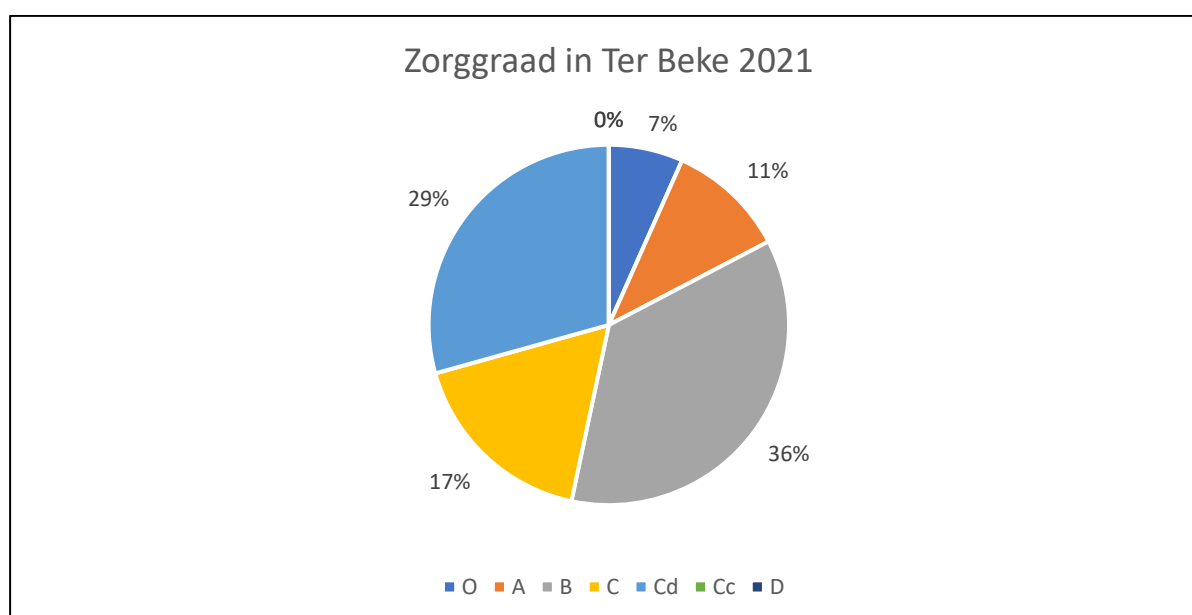
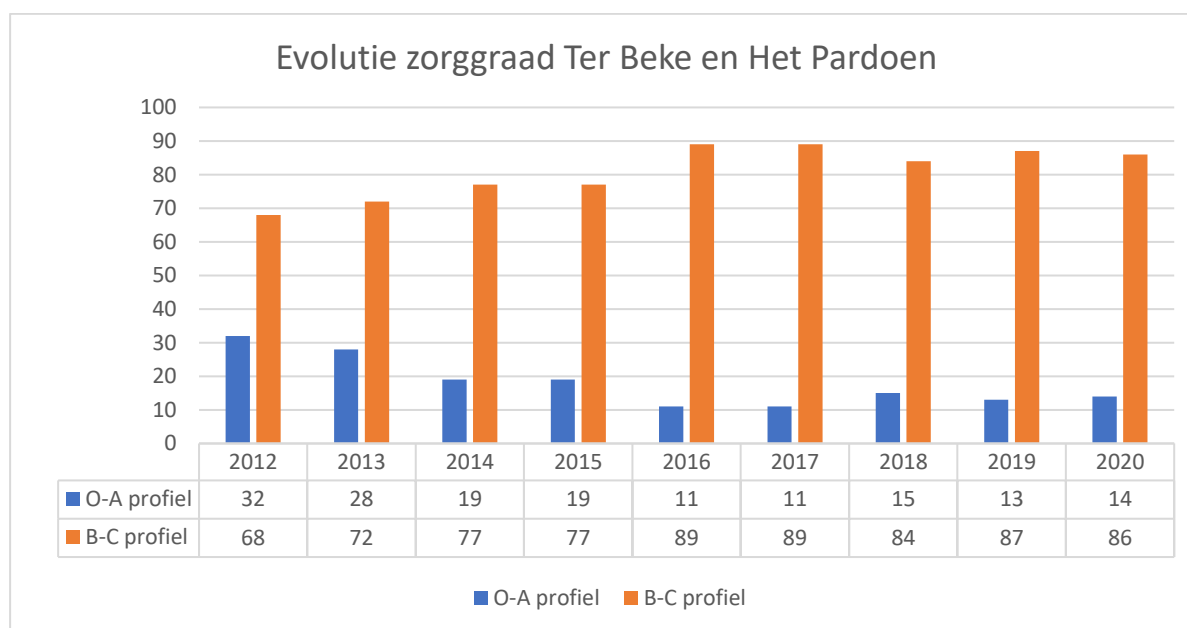
Deze nieuwe aanpak houdt een grondige vorming in voor de medewerkers in de zorg en in het bijzonder voor de indicatiestellers. De overheid financiert deze noodzakelijke vormingsuren.

Vanaf 01 juni 2023 zullen de woonzorgcentra uiterlijk één maand na de opname van een nieuwe bewoner het BelRAI LTCF (Long Term Care Facilities) instrument moeten gebruiken om de zorgzwaarte vast te stellen. Het instrument moet worden gebruikt als zorgplanningsinstrument in functie van het woonzorgleefplan. Er wordt een stapsgewijze uitrol voorzien waarbij uiteindelijk wel alle bewoners ingeschaald zullen moeten worden. Na 01 juni 2023 wordt er dus nog een overgangperiode voorzien voor reeds opgenomen bewoners.

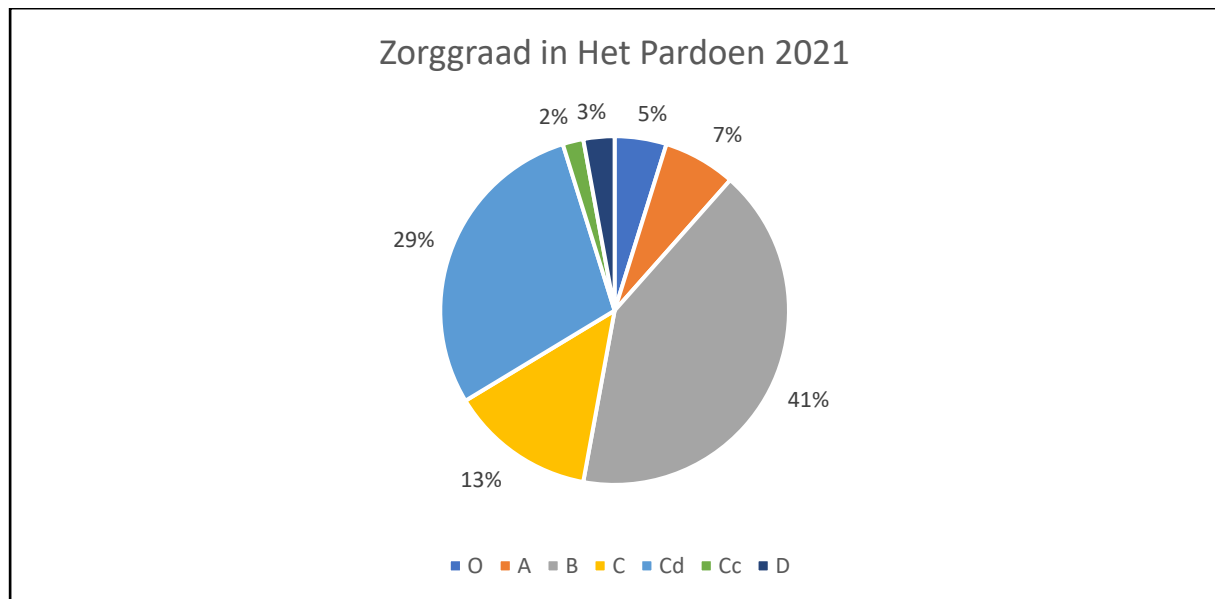
4. Woonzorgcentrum

Het gebruik van BelRAI LTCF wordt met ingang van 01 juni 2023 een erkenningsvoorwaarde maar nog geen financieringsvoorwaarde. In deze eerste fase wordt het instrument niet gelinkt aan de basistegemoetkoming zorg. Hiervoor blijft de Katz-schaal in gebruik. De automatische rechtentoekening van het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden bij opname in een woonzorgcentrum blijft behouden.

Naast de BelRAI LTCF zullen de woonzorgcentra ook in aanraking komen met de BelRAI Screener die sinds 01 juni 2021 wordt gebruikt in het kader van de indicatiestellingen voor het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden. Vanaf 01 juni 2023 zullen de woonzorgcentra voorafgaand aan de opname van een bewoner of gebruiker moeten nagaan of een actuele BelRAI inschaling van de bewoner ter beschikking is. Als dat niet het geval is, dan kan de zorgvoorziening een BelRAI Screener afnemen of de bestaande aanpassen. Elke zorgvoorziening zal dus de verplichting hebben om bij opname de zorgwaarde na te gaan.



4. Woonzorgcentrum



Aantal	O	A	B	C	Cd	Cc	D	totaal
Ter Beke	5	8	27	13	22	0	0	75
Het Pardoen	5	7	43	14	30	2	3	104

Percentage	O	A	B	C	Cd	Cc	D	totaal
Ter Beke	7 %	11 %	36 %	17 %	29 %	0 %	0 %	100 %
Het Pardoen	5 %	7 %	41 %	13 %	29 %	2 %	3 %	99 %

Interview met Rudy in WZC Ter Beke.

Hoe heb je 2021 beleefd?

2021 was voor mij een speciaal jaar. Het was het jaar dat ik opgenomen werd in Ter Beke na jaren zelfstandig te hebben gewoond in mijn appartement. In 2021 werd ik ook besmet met het corona virus waardoor ik in het ziekenhuis en zo in het woonzorgcentrum belandde.

Na een paar maanden aanpassen, heb ik dan toch 2021 goed afgesloten. Ik woon graag in Ter Beke en heb er al goed mijn draai gevonden. Ondanks het grote leeftijdsverschil met de bewoners, pas ik mij goed aan en kunnen we zelfs nu en dan lachen met elkaar. Aan de tafel van de mannen valt altijd iets te beleven!

Welke positieve gebeurtenis heb je beleefd?

Voor mij was de verhuis naar Ter Beke als het ware terug thuiskomen in Geluwe, het dorp waar ik geboren en getogen ben. Na mijn huwelijk ging ik wonen in Beselare en nadien in Wervik. Hoewel ik me altijd kon aanpassen, is Geluwe altijd MIJN dorp gebleven. Dankzij mijn elektrische rolstoel heb ik ondertussen weer de volledige gemeente ontdekt. Geluwe is fel veranderd de laatste jaren. Veel jonge wijken en mooie veranderingen zoals het gemeentepark.

Hoe heeft het Woon- en Zorgbedrijf Wervik je het afgelopen jaar geholpen?

Voor mijn opname in Ter Beke kende ik het Woon- en Zorgbedrijf niet zo goed. Ik moet zeggen dat ik heel tevreden ben over de verzorging in het woonzorgcentrum. Ik word hier goed verzorgd en mensen maken eens tijd voor een babbeltje met mij. Ik voel me hier thuis.

Wie zou je in de bloemetjes willen zetten?

Mijn nicht Annie en haar man Willy. Wat zij de afgelopen jaren voor mij gedaan hebben en nog steeds doen is met geen woorden te bevatten. Zij zijn voor mij onbetaalbaar. Dagelijks kwamen en komen ze langs en zorgen dat ik alles heb wat ik maar wil. Toen ik nog thuis woonde kwamen ze dagelijks eten maken, boodschappen doen, ... ik kan niet genoeg zeggen hoezeer ik hen waardeer en dit uit de grond van mijn hart. Twee schatten van mensen!

Wat hoop je voor 2022?

Ik hoop dat ik in 2022 contact zou kunnen krijgen met mijn kinderen en kleinkinderen met wie de band al eventjes wat moeilijk loopt. Dit is een droom van mij.



4.3 Financiering van de woonzorgcentra

4.3.1 Dagprijs

Wat een bewoner in een woonzorgcentrum moet betalen, wordt uitgedrukt in een dagprijs en supplementen.

De dagprijs is vastgelegd in de individuele overeenkomst bij opname van de bewoner. De dagprijs omvat de kosten voor het verblijf, de huisvesting en toebehoren, verzorging en verzorgingsproducten met inbegrip van bepaalde kostprijselementen zoals incontinentiemateriaal.

De raad van beheer beslist op 19 november 2020 om de dagprijs van de woonzorgcentra te indexeren vanaf 01 januari 2021.

In de dagprijs van Ter Beke zit het infrastructuurforfait van € 5,40 vervat. Dit forfait wordt terugbetaald aan de bewoners via de verblijfsfactuur. Het infrastructuurforfait is er gekomen, omdat de Vlaamse Regering wil voorkomen dat de dagprijs van een kamer in een woonzorgcentrum na een infrastructuurinvestering te veel zou stijgen. Daarom krijgen voorzieningen met een infrastructuurinvestering een tegemoetkoming die in mindering wordt gebracht van de maandfactuur.

4. Woonzorgcentrum

Volgens het Agentschap Zorg en Gezondheid moet de brutoprijs geïndexeerd worden voor Ter Beke (dus de dagprijs + 5 euro infrastructuurforfait) omdat ook het infrastructuurforfait jaarlijks zal geïndexeerd worden door het Agentschap zelf.

Daardoor betaalt de bewoner een gelijke prijs, maar betaalt het Woon- en Zorgbedrijf een geïndexeerd bedrag aan het Agentschap. Dit heeft wel tot gevolg dat de dagprijs van Ter Beke en Het Pardoën niet gelijk kunnen zijn, omdat steeds een ander bedrag gehanteerd wordt om te indexeren.

Op 28 november 2019 besliste de raad van bestuur om met ingang van 01 januari 2020 aan de bewoners van Het Pardoën, Ter Beke en het groepswonen die wensen gebruik te maken van ons telefoonnetwerk een forfaitair bedrag van 6,00 euro/maand aan te rekenen, gesprekken in het binnenland en telefoontoestel inbegrepen. Dit bedrag wordt geïndexeerd wanneer de dagprijs wordt geïndexeerd.

De raad van bestuur keurde op 19 november 2020 de indexering van de dagprijs van de woonzorgcentra goed, met een indexcijfer van 0,73 %, zodat de dagprijzen vanaf 01 januari 2022 verhoogd werden tot 54,52 euro voor Het Pardoën en 54,66 euro voor Ter Beke wat betreft de netto dagprijs en 59,81 euro als bruto dagprijs.

De raad van bestuur keurde ook de indexering van de dagprijs van beide centra voor herstelverblijf goed naar 59,81 euro vanaf 01 januari 2022.

4.3.2 Basistegemoetkoming zorg via Agentschap Zorg en Gezondheid

De basistegemoetkoming zorg is, naast de dagprijs die de bewoner betaalt, de belangrijkste inkomstenbron van de woonzorgcentra. De basistegemoetkoming zorg financiert de personeelskost voor de zorg aan het bed. Elke voorziening moet immers voldoen aan een aantal verplichte personeelsnormen. Deze basisnormen worden vastgelegd in functie van de globale zorgbehoefte van de bewoners. Het Agentschap Zorg en Gezondheid financiert bovendien ook extra loonkosten (geplafonneerd sinds 01-07-2021 tot 15 %, voorheen 13,5 %) voor de voorzieningen die extra zorginspanningen leveren.

De berekening van het forfait voor de verzorging van de bewoners houdt ook rekening met de kwalificaties en de gemiddelde baremiekke anciënniteit van het zorgpersoneel per kwalificatie.

Daarnaast komt het Agentschap Zorg en Gezondheid ook tussen in de financiering van de kosten die de maatregelen inzake eindloopbaan en arbeidsduurvermindering met zich meebrengen voor het instellingspersoneel dat 45 jaar is.

De basistegemoetkoming wordt berekend door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) en wordt maandelijks uitbetaald door de zorgkassen, op basis van het aangemelde verblijf van bewoners.

De berekening van de tegemoetkoming voor zorg wordt berekend in functie van:

- Het aantal erkende bedden tijdens de referentieperiode (juli – juni)
- De afhankelijkheidsgraad van de bewoners op de Katz schaal.
- Personeel dat in het woonzorgcentrum werkt tijdens de referentieperiode.

4.3.3 Via 6

Het agentschap Zorg en Gezondheid meldde ons op 28-06-2021 dat diverse maatregelen afgesproken werden om de gestegen zorgzwaarte en de hoge werkdruk in de ouderenzorg op te vangen, het zesde Vlaams Intersectoraal Akkoord.

4. Woonzorgcentrum

De volgende maatregelen werden genomen:

- Gelijkschakeling van de financiering voor alle zorgbehoevende bewoners B, C en Cd, onafgezien van hun statuut ROB of RVT
- Versterken van de zorg voor personen met dementie D.
- Versterken extra personeelsinzet boven de norm (van 13,5 % tot 15 %)
- Geen aanpassing van deel A1 meer bij wijziging erkenning
- Uitbreiden van de lijst reactiveringspersoneel
- 1 norm voor reactivering, geen aparte norm kine/ergo/logo meer
- Aangepaste compensatieregels.

Een aantal van deze maatregelen hadden een onmiddellijke en aanzienlijke impact op onze financiering. De hogere financiering moest evenwel te zien zijn in extra handen aan het bed, dus in bijkomende tewerkstelling.

Aangezien we voldoen aan de basisnormatieve eisen voor het zorgpersoneel maar de normatieve eisen voor de paramedici onder druk staan, werd beslist om vooral die specifieke kwalificaties te verhogen.

Het formatiekader voor WZC Het Pardoën werd verhoogd met volgende disciplines:

- + 1 VTE kinesist
- + 0,5 VTE ergotherapeut
- + 0,5 VTE administratie.

Het formatiekader voor WZC Ter Beke werd verhoogd met volgende disciplines:

- + 0,50 VTE animatie
- + 0,70 VTE kinesist
- + 0,20 VTE ergotherapeut.

Daarnaast voorzien we ook het gebruik van de compensatie van deze middelen voor het bestaand zorgpersoneel. Zo kunnen we in Ter Beke en Het Pardoën telkens 1 VTE reeds in dienst zijnde zorgkundige financieren.

De basistegemoetkoming voor zorg kreeg dus sindsdien ook een verhoging voor beide woonzorgcentra.

Bedrag forfait	01-01-2021	01-07-2021	verschil per dag	verschil op jaarbasis (98,5 % bezetting)
	€ 73,50	€ 78,20	€ 4,70	€ 304 158,15
Hoe is die verhoging opgebouwd?				
Deel V1 = gelijkschaling financiering bewoners met BCCD profiel	€ 0,00	€ 3,54	€ 3,54	€ 229 089,33
Deel V 2 = versterking financiering bewoners D profiel	€ 0,00	€ 0,30	€ 0,30	€ 19 414,35
Deel A 2 = optrekken van 13,5 % naar 15 %	€ 7,80	€ 8,66	€ 0,86	€ 55 654,47

4. Woonzorgcentrum

4.4 Niet erkend herstelverblijf in Ter Beke en Het Pardoen

Hoewel er slechts erkenning is voor 75 bedden in Ter Beke, werden 79 kamers gebouwd met perspectieven op extra erkenningen.

Ook Het Pardoen telt 106 kamers, maar heeft slechts een erkenning voor 105 woongelegenheden.

Dat was buiten de erkenningsstop van de Vlaamse overheid gerekend. Daarom gingen we op zoek naar een wettelijke invulling van die kamers.

Na onderzoek en afweging van diverse mogelijkheden, besliste de raad van beheer op 13 november 2018 om de kamers aan te melden als niet erkend herstelverblijf.

Een centrum voor herstelverblijf is niet verplicht om een erkenning aan te vragen. Elk niet-erkend centrum moet zich wel melden bij het Vlaams agentschap zorg en gezondheid.

Volgens het Woonzorgdecreet moet een initiatiefnemer zich aanmelden die:

- Tijdelijke opvang wil aanbieden of organiseren,
- Aan gebruikers die een heelkundige ingreep hebben ondergaan of aan een ernstige aandoening hebben geleden,
- Die gepaard ging met een ziekenhuisopname of een langdurige onderbreking van de normale activiteiten,
- Opdat ze opnieuw zelfstandig kunnen functioneren in het natuurlijke thuismilieu.

Zo konden we die bedden laten innemen door personen met een tijdelijke zorgnood met als doel te revalideren, om tenslotte al dan niet terug naar huis te kunnen gaan. De kamers werden onmiddellijk ingenomen.

4.5 COVID-19 in 2021

4.5.1 2021 het jaar van de bevrijding?

In 2020 werd Ter Beke zwaar getroffen door COVID-19. Het jaar 2021 zou het jaar van de bevrijding worden. De vaccins werden goedgekeurd en de overheid besliste dat de woonzorgcentra als eersten in Vlaanderen de vaccins konden toedienen aan de bewoners en personeel.

Voor Ter Beke betekende dit dat de eerste vaccins toegediend werden op zaterdag 09 januari 2021. De hoofdverpleegkundigen vaccineerden de bewoners onder toezicht van de CRA. Het tweede Pfizer vaccin werd toegediend op zaterdag 30 januari 2021.

Tijdens de eerste vaccinatieronden konden nog 36 personeelsleden gevaccineerd worden. Dit was mogelijk omdat er extra vaccins konden gehaald worden uit één flacon.



4. Woonzorgcentrum



De rest van het personeel kreeg het vaccin op 22 januari 2021. Tijdens deze vaccinatieronde konden we in Ter Beke 138 medewerkers en vrijwilligers vaccineren. Ook hier konden we extra vaccins uit de flacons halen en nodigden we eerstelijns medewerkers uit voor een vaccin (huisartsen, kinesisten, bezoekende kapsters, pedicures ...). Deze medewerkers kregen op 12 februari 2021 hun tweede prik met het Pfizer vaccin.

Ook in Het Pardoën werd druk gevaccineerd bij bewoners en medewerkers. De mogelijkheden die ontstonden door het secuur optrekken uit de flacons zorgden ervoor dat we heel wat derden (huisartsen, tandartsen, thuisverpleegkundigen, pedicure ...) een vaccin konden toedienen, waarvoor men erg erkentelijk was. Bij de eerste vaccinatieronde konden we al 39 medewerkers vaccineren.

4. Woonzorgcentrum



In de loop van 2021 werden we uitgenodigd door het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ) om deel te nemen aan een meting van de vaccinatiegraad binnen de zorginstelling in Vlaanderen. In oktober 2021 kregen we het feedbackrapport. In het feedbackrapport kunnen we onze eigen resultaten vergelijken met de andere deelnemende voorzieningen.

Onderstaande tabel is een uittreksel uit het feedbackrapport van Ter Beke. Deze tabel bevat de vaccinatiestatussen op 19-10-2021 zoals geregistreerd in VaccinNet.

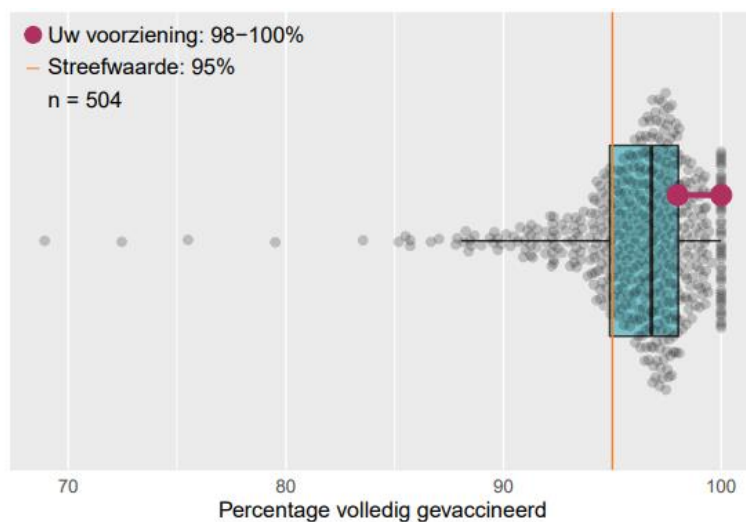
Tabel 3: Aantallen ingediend door woonzorgcentrum Ter Beke voor België en Buitenland en per functiegroep met het aantal waarvan de status ongekend is.

Functiegroep	Gewest		Totaal	Status	RRN
	België	Buitenland		Gekend	Ongekend
Artsen	1	0	1	1	0
Paramedisch	7	0	7	7	0
Stagiair	1	0	1	1	0
Verpleegkundigen	23	0	23	23	0
Zorgkundigen	33	1	34	33	0
Administratie	3	0	3	3	0
Hotel, logistiek & techniek	16	0	16	16	0
Vrijwilliger	18	0	18	18	0
Totaal	102	1	103	102	0

■ : de resultaten van deze kleine cel worden omwille van de privacy niet meegenomen in het rapport met functiegroepen.

Onderstaande grafiek toont de toestand van Ter Beke ten opzichte van de streefwaarde van 95 % (oranje lijn) en ten opzichte van de andere zorgvoorzieningen in Vlaanderen. Ter Beke kende een vaccinatiegraad tussen 98 en 100 % bij het personeel.

4. Woonzorgcentrum



Figuur 1: Percentage volledig gevaccineerde medewerkers per zorgvoorziening a.d.h.v. een boxplot. De rode bol, of het interval tussen de twee rode bollen, duidt de vaccinatiegraad binnen uw voorziening aan. De oranje lijn geeft de streefwaarde van 95% vaccinatiegraad weer.

Ook voor Het Pardoen namen we deel aan dit onderzoek. We dienden gegevens in voor 157 personen, waaronder 13 vrijwilligers.

De vaccinatiegraad was 94,27 %, daar waar men een streefwaarde vooropstelt van 95 %, dus net niet gehaald.

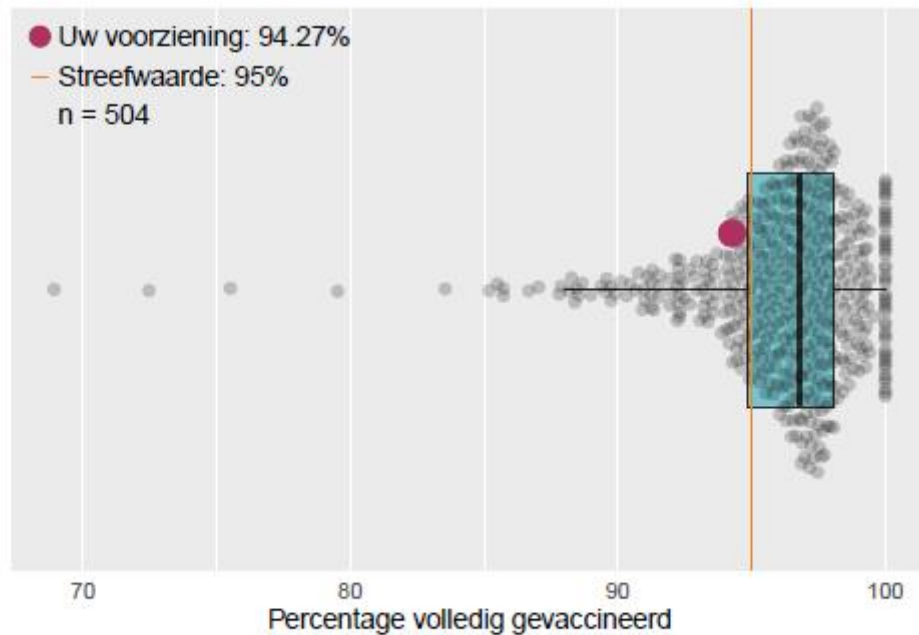
Tabel 3: Aantallen ingediend door woonzorgcentrum Het Pardoen voor België en Buitenland en per functie-groep met het aantal waarvan de status ongekend is.

Functiegroep	Gewest			Status	
	België	Buitenland	Totaal	Gekend	RRN Ongekend
Artsen	1	0	1	1	0
Paramedisch	9	0	9	9	0
Verpleegkundigen	31	0	31	31	0
Zorgkundigen	44	0	44	44	0
Administratie	4	0	4	4	0
Andere	5	0	5	5	0
Hotel, logistiek & techniek	50	0	50	50	0
Vrijwilliger	13	0	13	13	0
Totaal	157	0	157	157	0

 : de resultaten van deze kleine groep worden samengenomen in de groep 'Kleine groepen zorg'.

 : de resultaten van deze kleine groep worden samengenomen in de groep 'Kleine groepen niet-zorg'.

4. Woonzorgcentrum



Figuur 1: Percentage volledig gevaccineerde medewerkers per zorgvoorziening a.d.h.v. een boxplot. De rode bol, of het interval tussen de twee rode bollen, duidt de vaccinatiegraad binnen uw voorziening aan. De oranje lijn geeft de streefwaarde van 95% vaccinatiegraad weer.

4.5.2 Het derde vaccin

Daar waar er eerst sprake was van een derde vaccin voor mensen met immuniteitsproblemen, kreeg de hele bevolking het advies om een derde of boosterprik te laten zetten.

Ook hier kregen de bewoners en het personeel van de woonzorgcentra de kans om als eerste het boostervaccin te krijgen.

In Ter Beke kregen de bewoners hun boostervaccin op 14 oktober 2021. Het personeel kreeg dit op 01 december 2021. Opnieuw werden deze vaccins toegediend door de hoofdverpleegkundigen die dit onder toezicht van de arbeidsarts en CRA organiseerden.

Het Pardoën kwam iets later aan bod, namelijk op 22 oktober voor de bewoners en op 10 december voor de medewerkers.

Ondanks de hoge vaccinatiegraad bij zowel bewoners en personeel kenden we in 2021 toch nog besmettingen bij het personeel. Bij de besmette personeelsleden waren er hele milde symptomen. In 2021 bleven de bewoners van Ter Beke gespaard van besmettingen.

Dat was spijtig genoeg niet het geval in Het Pardoën, waar er een uitbraak was in oktober op één afdeling voor zeven bewoners en op een andere afdeling voor drie bewoners, waarna overgegaan werd tot cohortering in de polyvalente zaal. Na de verplichte isolatie konden de bewoners snel terug naar hun afdeling terugkeren.

In 2021 werden 5 personeelsleden uit het zorgteam getroffen door het COVID-19-virus.

4. Woonzorgcentrum

4.5.3 Pneumovax vaccin

De Vlaamse overheid organiseerde een vaccinatiecampagne voor 65 plussers om zich samen met het COVID-19 vaccin te laten vaccineren met het Pneumovax vaccin. Dit vaccin beschermt ouderen tegen besmetting met de pneumokokkenbacterie die ernstige longinfecties kan veroorzaken. Voor de bewoners konden we gratis vaccins bestellen.

In Ter Beke kregen 74 bewoners een pneumovax.



CENTRALE ADMINISTRATIE

5 Centrale administratie

5.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Algemeen directeur	1	1
Specialist centrale administratie	1	1,47
Stafmedewerker	1,30	0,81
Callcenteroperator	2,39	2,23
Totaal	5,69	5,51

5.2 Coördinatie van de organen

Onder leiding van de algemeen directeur worden de vergaderingen van de diverse organen voorbereid. Naast de opmaak van de agenda, notulen en uittreksels, worden de beslissingen ook gepubliceerd op de website van het lokaal bestuur. Op de eigen website worden belangrijke documenten ter beschikking gesteld van het publiek.

In 2021 werden de volgende documenten vastgesteld en beslissingen genomen:

21-01-2021	RVB	Dag van het WZBW-personeel
25-02-2021	RVB	Aanpassing van artikel 19 van de opnameovereenkomst voor de bewoners van de woonzorgcentra
25-02-2021	RVB	Stopzetting Strijkdienst
25-02-2021	RVB	Domeinvergunning voor de buitenschoolse kinderopvang Sloeber in Het Pardoën
17-03-2021	RVB	Stopzetting verkoopprocedure perceel C1018E te Geluwe
25-03-2021	RVB	Reglement wacht Technische dienst
25-03-2021	RVB	Delegatie goedkeuring aanvragen opleidingen – wijziging huishoudelijk reglement
22-04-2021	RVB	Gebruiksovereenkomst Poetsdienst
22-04-2021	RVB	Groepswonen De Compagnie – beslissing m.b.t. erkenning als groep van assistentiewoningen
22-04-2021	RVB	Tweede halfjaarlijks rapport organisatiebeheersing 2020
27-05-2021	AV	Jaarrekening 2020 - jaarverslag 2020
27-05-2021	RVB	Gebruiksovereenkomst Minder Mobiele Centrale
27-05-2021	RVB	Afsprakennota vrijwilligerswerking
27-05-2021	RVB	Deelname project Stoel4
27-05-2021	RVB	Huurovereenkomst m.b.t. parkeerplaats en doorgang aan de achterkant van WZC Ter Beke
27-05-2021	RVB	Vernieuwen van de samenwerkingsovereenkomst met Cipal dv in het kader van DPO-ondersteuning
27-05-2021	RVB	Dag van de mantelzorg
01-07-2021	RVB	Ter Beke: policy WhatsApp-groepen
01-07-2021	RVB	Samenwerking Fiabilis
29-07-2021	RVB	Criteria voor de gebruikers van de nachtopvang
29-07-2021	RVB	VIA-6 AKKOORD - bijkomende tewerkstelling
02-09-2021	RVB	Ter Beke: verhuur rolstoelfiets
02-09-2021	RVB	Wijziging formatiekader
02-09-2021	RVB	Wijziging RPR
02-09-2021	RVB	Aanstelling plaatsvervanger van de algemeen directeur

5. Centrale administratie

02-09-2021	RVB	Toekenning dubbel presentiegeld voorzitter - wijziging huishoudelijk reglement
02-09-2021	RVB	Eerste halfjaarlijks rapport organisatiebeheersing 2021
30-09-2021	AV	Intrekking vaststelling jaarrekening 2020 uit de AV d.d. 27-05-2021 + aangepaste jaarrekening 2020
30-09-2021	AV	Opvolgingsrapportering over het eerste semester van het boekjaar 2021
30-09-2021	AV	Aanpassing meerjarenplan 2020-2025 AP 3
30-09-2021	RVB	Aanpassing meerjarenplan 2020-2025 AP 3
30-09-2021	RVB	Het Pardoën – verhuur duofiets
30-09-2021	RVB	Vervroegde consolidatie van de algemene kredietlijn van € 2.500.000 naar een klassiek investeringskrediet op 20 jaar
30-09-2021	RVB	Aanleg weg-, riolerings- en omgevingswerken in de Godtschalcklaan en de Godtschalckwijk - samenwerkingsovereenkomst met stad Wervik
30-09-2021	RVB	Wijziging huishoudelijk reglement
30-09-2021	RVB	Visie woonmaatschappij Wervik
28-10-2021	RVB	Ten Gaver – beslissing m.b.t. erkenningsaanvraag als groep assistentiewoningen
28-10-2021	RVB	Groepswonen De Compagnie –huishoudelijk reglement en huurovereenkomst
28-10-2021	RVB	Molenstraat 9 – beslissing tot aankoop
28-10-2021	RVB	Invoering IFIC loonmodel – aanduiding procesverantwoordelijke - oprichting begeleidingscommissie en beroepscommissie
28-10-2021	RVB	Wijziging RPR meerekenen anciënniteit kinesitherapeut
28-10-2021	RVB	Aanpassing formatiekader
28-10-2021	RVB	Toetreding tot CREAT aankoopcentrale
28-10-2021	RVB	Privacyverklaring en logbeleid
25-11-2021	RVB	Wijziging formatiekader
25-11-2021	RVB	Wijziging RPR
25-11-2021	RVB	Toetreding tot CREAT Aankoopcentrale – aanstelling lid en plaatsvervangend lid algemene vergadering TMVS
16-12-2021	AV	Aanpassing meerjarenplan 2020-2025 AP 4
16-12-2021	AV	Verkiezing van de plaatsvervangende voorzitter
16-12-2021	AV	Besluit en formele vaststellingen van de gouverneur van West-Vlaanderen d.d. 02-12-2021 m.b.t. de goedkeuring van de jaarrekening van het financiële boekjaar 2020 van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik
16-12-2021	RVB	Aanpassing meerjarenplan 2020-2025 AP 4
16-12-2021	RVB	Overeenkomst met de bewoner van de woonzorgcentra – aanpassing
16-12-2021	RVB	Procedure wachtoproepen
16-12-2021	RVB	Invoering IFIC

5.3 Organisatiebeheersing

Het team voor organisatiebeheersing (vroeger: interne controle cel) bestaat uit:, specialist Centrale administratie, stafmedewerker, interne preventieadviseur, directeur intramurale zorg en de algemeen directeur. Samen staan zij in voor het OBI-rapport (OrganisatieBeheersingsImpuls).

5. Centrale administratie

Voor het jaar 2021 werden twee halfjaarlijkse rapporten opgemaakt die werden voorgelegd aan de raad van bestuur op 02 september 2021 en 24 februari 2022.

Het rapport wordt telkens opgemaakt aan de hand van de Leidraad van Audit Vlaanderen. Inmiddels is duidelijk gebleken dat de OBI-werkgroep resultaten boekt die de efficiëntie van de organisatie naar een hoger niveau tillen. Tijdens elk directiecomité wordt aandacht geschonken aan de vaststellingen van de werkgroep. Op die manier worden alle afdelingshoofden betrokken bij werkzaamheden en kan er geanticipeerd worden bij onduidelijkheden of problemen van allerlei aard.

Uiteraard wordt nagegaan welke vooropgestelde doelstellingen daadwerkelijk gerealiseerd werden. Deze worden tweejaarlijks geüpdatet en bijgestuurd waar nodig. Elke doelstelling krijgt een kleur, rood – geel – groen. De bedoeling is dat er zoveel mogelijk wordt gerealiseerd en dus groen kleurt.

De analyse van de facturen die via een steekproef geselecteerd worden, vormen de rode draad doorheen het OBI-rapport. Dankzij deze factuurcontrole is er een groter bewustzijn ontstaan inzake aankopen. De aankoopprocedure wordt strikter gevolgd en de vaststellingen uniform weergegeven. Deze factuurcontroles mondden uit in de actualisatie van de aankoopprocedure en de implementatie van een verkort procedure voor aankopen onder de 100,00 euro.

De maandelijkse standopgave inzake overuren, jaarlijks verlof en saldo planning stimuleerden de afdelingshoofden tot een strikter beheer van deze stuurboordgegevens.

OBI gaf tevens aanleiding tot het centraal beheer van het wagenpark .

Ook duurzaamheid staat op de agenda. In eerste instantie wordt het energieverbruik in kaart gebracht. De maandelijkse standen worden bijgehouden en opvallende cijfers worden geanalyseerd en er worden passende maatregelen ter zake genomen. Ook het printverbruik wordt geanalyseerd. Tijdens de coronaepidemie noteren we een sterke daling. Ook het thuiswerken heeft ons geleerd dat het niet altijd nodig is om alles (in kleur) te printen en webinars een nieuwe opleidingsvorm zijn waarbij geen verplaatsingstijd en -kosten gemaakt worden.

Stuurbordgegevens worden voor alle diensten bijgehouden en worden thans stelselmatig verwerkt in een nieuwe managementtool 'het dashbard'. Momenteel is er een pilootproject met het maandelijkse dashboard van de woonzorgcentra.

Als zevende groot thema wordt het ziekteverzuim in kaart gebracht. Op die manier kunnen we alertheid voor het aanwezigheidsbeleid concreter maken.

De OBI-werkgroep is steeds in beweging en gaat steeds op zoek naar nieuwe uitdagingen of zoekt oplossingen voor problemen die zich stellen. De aanwezigheid van OBI zorgt zeker en vast voor een betere bewustwording inzake efficiënt beheer van middelen over de diensten heen.

5.4 Callcenter



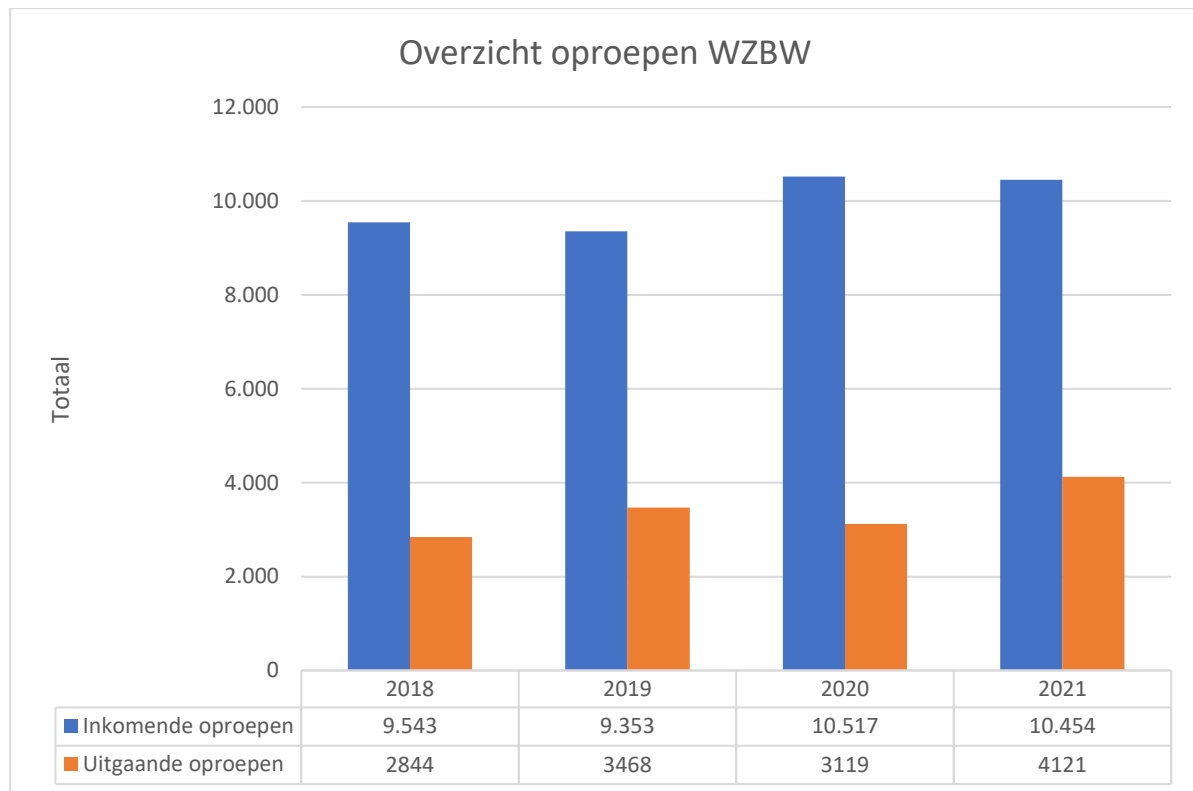
5.4.1 Telefonie

Het aantal inkomende oproepen is gelijk gebleven aan het uitzonderlijke jaar 2020. Daarnaast moeten we ook vaststellen dat het Callcenter ook steeds vaker op een digitale manier kan worden gevonden. Dit alles kadert perfect in de toename van het aantal klanten van onze Woonzorg. Het Callcenter fungeert al jaren als de spilfiguur voor de klanten. Maar ook voor alle andere sites en diensten zien we dat het telefoonnummer 056 300 200 erg goed ingeburgerd is.

Het Callcenter is in de week open tot 20.00 uur 's avonds. Voor mensen voor wie het niet altijd even gemakkelijk is om tijdens de kantooruren contact op te nemen, is dit een goede oplossing.

Het aantal uitgaande oproepen is ook toegenomen. Dit is zeker te verklaren dankzij de centrale rol die het Callcenter heeft gespeeld bij de vaccinaties. Zij werden ingeschakeld om alle mindermobiele inwoners van Wervik van vervoer te voorzien naar het vaccinatiecentrum.

5. Centrale administratie



De inkomende oproepen zijn sinds jaar en dag vooral bestemd voor de dienst Woonzorg.

Dienstverlening	Aantal inkomende oproepen	Percentage (%)
Woonzorg	8.918	85,31 %
Personeelsdienst	472	4,51 %
Financiële dienst	150	1,43 %
Interne medische dienst en preventiedienst	120	1,15 %
Het Pardoen	109	1,04 %
Centrale administratie	99	0,95 %
ICT	90	0,86 %
Technische dienst	78	0,74 %
Ter Beke	40	0,38 %
Diverse	39	0,37 %
Jan Ypermanziekenhuis	36	0,34 %
Totaal	10.454	100,00 %

Net zoals bij de inkomende oproepen handelen de uitgaande het vaakst over de dienst Woonzorg. Eenmalige taken worden als 'divers' beschouwd. Deze nemen weliswaar de op een na grootste groep in. Op de onderstaande tabel staat welke taken zoal onder de noemer 'divers' werden geregistreerd.

Dienstverlening	Aantal uitgaande oproepen	Percentage (%)
Woonzorg	2.938	69,48 %
Diverse		
- Aanpassing tijdstip vrijwilligers tapasbox	221	5,23 %
- Ziekenhuis		
- Thuisverpleging		

5. Centrale administratie

- Stad		
- Enzovoort		
Branding	184	4,35 %
Technische dienst	162	3,83 %
Vereenzaamden	70	1,66 %
Personeelsdienst	63	1,49 %
Centrale administratie	50	1,18 %
Financiële dienst	41	0,97 %
ICT	34	0,80 %
Ter Beke	32	0,76 %
Het Pardoen	22	0,52 %
Interne medische dienst en preventiedienst	16	0,38 %
Jan Ypermanziekenhuis	288	6,81 %
Projecten en Sociale dienst OCMW	108	2,55 %
Totaal	4.229	100,00 %

5.4.2 Taakinhoud

Zoals uit bovenstaande cijfers valt op te merken, zijn de taken van het Callcenter het vaakst gerelateerd aan het Loket Wonen en Zorg. Maar ze worden ook voor compleet andere taken ingeschakeld. Zo zijn de callcenteroperatoren back-up voor de website en de sociale media. Maar zijn ze tevens verantwoordelijk voor de drankautomaat in het Sint-Janshospitaal.

Hieronder volgt een greep uit de diverse taken die de dames uitvoeren:

- Onthaal bezoekers en leveranciers
- Reservatie lokalen en dienstwagen
- Printopdrachten voor diverse diensten
- Intake van nieuwe klanten warme maaltijden, Mindermobielen centrale ...
- Organisatie Mindermobielen centrale
- Verwerken wijzigen gegevens klanten, wensen klanten ...
- Facturatie Nachtopvang en groepswonen
- Verwerking dienstencheques poetsdienst
- Opbellen vereenzaamden
- Enzovoort.

Bénédicte startte in augustus 2021 als callcenteroperator. Ideaal om haar enkele vragen te stellen.

Hoe heb je 2021 beleefd?

Dit was een jaar vol emoties. Er is zoveel gebeurd vorig jaar dat dit heel moeilijk te omschrijven is. Het jaar is helaas gestart met het overlijden van mijn papa die al een hele tijd ziek was. We zijn heel dankbaar dat hij zijn kleinzoon nog heeft ontmoet. Hij was zo gelukkig dat hij eindelijk opa was.

Wat ik zeker altijd wil onthouden zijn de mooie momenten met ons gezin.

En ik heb eindelijk de stap durven zetten om te veranderen van werk na meer dan 19 jaar dienst. Dit was voor mij een hele moeilijke maar de beste beslissing van 2021!

Welke positieve gebeurtenis heb je beleefd?

Eerst en vooral natuurlijk Anthony (mijn zoontje) zien groeien en bloeien. Altijd zo vrolijk en vol energie. De momenten die we met hem beleven zijn onbeschrijfelijk.

5. Centrale administratie

Daarnaast mijn nieuwe job in het callcenter van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik. De ontvangst en de hulp van de collega's hebben het voor mij meer dan duidelijk gemaakt dat dit zeker de juiste keuze was.

Hoe vind je het om te werken in het Woon- en Zorgbedrijf Wervik?

Zoals hierboven al aangegeven ben ik heel blij hier te mogen werken. Het heeft mijn beeld over werk erg veranderd. Hier maken we elke dag een verschil, een luisterend oor of een goed gesprek kan voor iemand zoveel betekenen. En natuurlijk de collega's die mij zo goed hebben opgevangen en geholpen door die eerste weken vol twijfels. Ze zijn top en ze bewijzen het elke dag opnieuw.

Wat hoop je voor 2022?

Terug naar het normale leven. Opnieuw kunnen gaan en staan waar we willen zonder zich zorgen te moeten maken of denken welke regels zijn nu wel of niet van toepassing. Een weekendje weg met vrienden of familie en echt terug genieten van het gezelschap en de mensen rondom ons.

Kortom genieten van het leven!



5.5 Woon- en Zorgbedrijf Wervik en branding

5.5.1 Kalender

Voor het derde jaar op rij werd een kalender uitgebracht van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik en gedrukt in een oplage van 1.100 stuks. Deze werd verdeeld onder de personeelsleden en klanten van de organisatie. Deze kalender kon tot stand komen dankzij sponsoring van diverse leveranciers.



5. Centrale administratie

5.5.2 Sociale media

Het jaar 2021 werd gestart met de lancering van een gloednieuwe eigen website van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik. De website is persoonlijker geworden en is vlotter toegankelijk voor tablets en smartphones.

Door de coronacrisis werd sterk ingezet op sociale media om iedereen op de hoogte te houden van de informatie die verstrekt werd door de organisatie.

Op dit moment zijn er drie kanalen op sociale media waar het Woon- en Zorgbedrijf Wervik kan worden gevolgd, Facebook, Instagram en YouTube. Er werd gekozen om uit te pakken met een algemene account voor de organisatie. Dit houdt in dat er op de pagina's geprobeerd wordt om de aandacht te verspreiden over de diverse sites.

	Totaal aantal posts2021
Facebook	
WZC Het Pardoën	67
WZC Ter Beke	68
LDC De Spie	37
Groepswonen	31
Andere	88
Instagram	
WZC Het Pardoën	74
WZC Ter Beke	77
LDC De Spie	27
Groepswonen	32
Andere	87

Op het einde van 2021 noteerden we reeds 1.061 volgers, dit is een stijging van 243 personen of 29,17 %. Het aantal volgers op Instagram steeg met 43,17 % of in absolute cijfers 196 volgers. YouTube blijft wat achterop hinken met slechts 20 abonnees of 1 extra volger. Niettegenstaande is het gebruik van de YouTubepagina wel interessant om deze te koppelen aan onze website. Zo kan iedereen die over internet beschikt, onze video's zien.

Als we de gegevens van 2020 vergelijken met de onderstaande van 2021, kan men stellen dat er meer foto's werden gepost op Facebook. Daartegenover staat wel dat het aantal weergaves van de video's beduidend lager ligt. Dit jaar worden er 43.759 geteld tegenover 157.921. Dit heeft alles te maken met de bijzonder populaire filmfragmenten van de Jerusalema Challenge uit 2020.

Voor Instagram werden er minder berichten gepost dan in 2020. Dit wordt verklaard door de talrijke foto's die er waren nadat er diverse keren chocolade werd geschonken aan de bewoners in 2020.

	Totaal 2020	Totaal 2021
Facebook		
Aantal post foto's	175	258
Aantal likes	7.815	10.854

5. Centrale administratie

Aantal video's	55	35
Aantal likes	2.579	1.472
Aantal weergaves	148.528	43.759
Gedeeld bericht		16
Aantal likes		225
Instagram		
Aantal post foto's	294	273
Aantal likes	17.314	9.768
Aantal video's	92	39
Aantal likes	3.679	927
Aantal weergaves	18.314	6.759

Hierna volgt de top 5 van de meest populaire foto's uit 2021 op Facebook en Instagram.

5.5.2.1 Facebook

Woon- en Zorgbedrijf Wervik
Gepubliceerd door Charlot Beerlandt · 9 september 2021 ·

Onze bewoners genieten met volle teugen van het zeeverlof! 🌞🌞🌞
#wzbw #woonenzorgbedrijfervik #wervik #geluwe

Geen statistieken beschikbaar voor dit bericht ⓘ

👍❤️ 127 17 reacties 3 keer gedeeld

Woon- en Zorgbedrijf Wervik is bij Het Pardoën.
Gepubliceerd door Charlot Beerlandt · 8 juli 2021 · Wervik, Vlaams Gewest ·

Uitstap naar de Soete molen! #wzbw #woonenzorgbedrijfervik #wervik #geluwe #uitstap

Geen statistieken beschikbaar voor dit bericht ⓘ

👍❤️ 107 10 reacties 13 keer gedeeld

5. Centrale administratie

Woon- en Zorgbedrijf Wervik is bij Het Pardoën.
Gepubliceerd door Charlot Beerlandt · 17 mei · Wervik, Vlaams Gewest ·

We hebben twee nieuwe bewoners. Maak kennis met Plumo en Rambo!

#wzbw #woonenzorgbedrijf #wervik #geluwe #woonzorgcentrum #zorg #konijn #rabbiet #dier #animal #pluizig #rambo #plumo #schattig #cute #aalsbaar #lief #bewoner #bunnies #instabunnies #fluffy #pets #huisdier #bunny #happy #conejoe



1.520
Bereikte mensen

466
Betrokkenheidsacties

Promotie niet beschikbaar

105

8 reacties 5 keer gedeeld

Woon- en Zorgbedrijf Wervik is bij Rusthuis Ter Beke.
Gepubliceerd door Charlot Beerlandt · 1 februari · Wervik, Vlaams Gewest ·

Een beetje angstig, een beetje nieuwsgierig, maar er is vooral opluchting bij onze bewoners die hun vaccin kregen. #wzbw #woonenzorgbedrijf #wervik #geluwe #samentegencorona #laatjevacchieren #vaccinatie #vaccin #corona #covid19 #samenendoor



6.652
Bereikte mensen

1.874
Betrokkenheidsacties

Promotie niet beschikbaar

105

10 keer gedeeld

Woon- en Zorgbedrijf Wervik is bij Het Pardoën.
Gepubliceerd door Charlot Beerlandt · 29 september 2021 · Wervik, Vlaams Gewest ·

Boerderij op wielen!

#wzbw #woonenzorgbedrijf #wervik #geluwe



Geen statistieken beschikbaar voor dit bericht

92

11 reacties 6 keer gedeeld

5. Centrale administratie

5.5.2.2 Instagram



5.5.3 Dag van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik

Voordien werd op diverse dagen een deel van het personeel in de bloemetjes gezet. Voorbeelden hiervan waren de Dag van de Zorg voor de verzorging en verpleging, Dag van de Animatie enzovoort.

Er werd vastgesteld dat bepaalde groepen op die manier nooit aan bod kwamen. Daarom werd beslist in 2021 om vanaf dan alle aparte dagen af te schaffen en in de maand maart een Dag van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik te organiseren.

Door COVID-19 kon de Dag van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik niet uitgebreid worden gevierd. Maar er was een filmpje met de toespraak van de voorzitter waarin ze alle diensten bedankte en elk personeelslid kreeg als attentie een gepersonaliseerde koffietas.

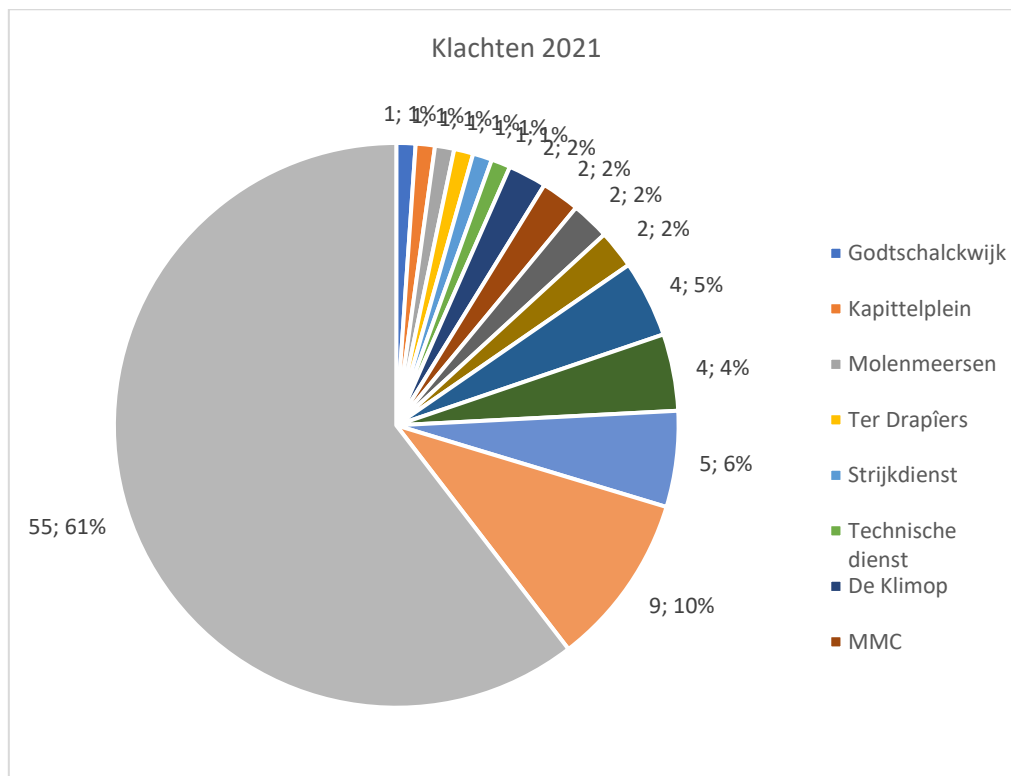


5.6 Klachten

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product door het afwijken van de afgesproken dienstverlening of procedure.

Ze komt tot stand als het overleg tussen de klant/bewoner en de verantwoordelijke dienst de ontevredenheid niet weggenomen heeft en/of de klant/bewoner schade heeft ondervonden.

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geformuleerd worden.



Er werden 91 klachten geregistreerd in 2021. Dit is een stijging in vergelijking met 2020, waar er amper 19 werden geregistreerd. Deze cijfers zijn moeilijk met elkaar te vergelijken. Er wordt vastgesteld dat de klachten of fouten nu sneller door de organisatie als klacht worden geregistreerd.

Het leeuwenaandeel van de klachten betreft de warme maaltijden aan huis. De registratie van deze klachten gebeurt voornamelijk in het Callcenter. Bovendien dient er rekening gehouden worden dat de meeste registraties gedurende de maanden oktober, november en december werden genoteerd. In december werd besloten om op het einde van de productielijn een controlepunt in te bouwen. Bij deze controles worden dagelijks ongeveer vijf fouten vastgesteld.

De verdelers van de warme maaltijden aan huis zouden via een sticker op de maaltijdccassette eventueel attent gemaakt worden om het dessert niet te vergeten.

Als we dit over een volledig jaar beschouwen, kunnen we ervan uitgaan dat er meer klachten over de warme maaltijden aan huis zijn. nog steeds zijn we ervan overtuigd dat heel wat klachten niet geregistreerd worden. In 2022 zal overwogen worden al of niet te werken met opmerkingen.



FINANCIËLE DIENST

6 Financiële dienst

6.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Financieel beheerder	1	1
Financieel deskundige	0,80	0,80
Creditverantwoordelijke	1	1
Administratief medewerker	0,20	0,27
Totaal	3,00	3,07

6.2 Werking

Rekening 2021 is de tweede jaarrekening volgens de BBC 2020-richtlijnen, vastgelegd in het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, het Provinciedecreet van 09 december 2005, het besluit van de Vlaamse Regering van 30 maart 2018 over de beleids- en beheerscyclus van de lokale en provinciale besturen (BVR BBC) en het ministerieel besluit van 26 juni 2018 tot vaststelling van de modellen en de nadere voorschriften van de beleidsrapporten, de rekeningstelsels en de digitale rapportering van de beleids- en beheerscyclus van de lokale en provinciale besturen (MB BBC).

Dit betekent dat er naar analogie met het oorspronkelijk meerjarenplan en de diverse aanpassingen ervan ook in deze rekening een aangepaste (officiële) rapportering volgens die nieuwe BBC-normen dient te worden aangeleverd. Deze omvat naast de beleidsevaluatie (schema DR), de financiële nota (met schema's J1 -J5) en de toelichting (met onder meer de schema's T1-T5) ook een verplichte documentatie.

We hebben ondertussen sinds de opstart van het Woon- en Zorgbedrijf in 2018, het vierde boekjaar kunnen afsluiten en kunnen zo stilaan met andere boekjaren vergelijkbare rapporten voorleggen. De (financiële) interactie met het lokaal bestuur blijft uiteraard bestaan in een aantal samenwerkingsverbanden en akkoorden die in een recent opgemaakte beheersovereenkomst werden geconcretiseerd. Zo wordt bijvoorbeeld nog steeds het merendeel van het statutair personeel vanuit het OCMW ter beschikking gesteld, maar werd in 2021 een extra statutair personeelslid overgeheveld. Er staat ook geen ict-personeel rechtstreeks op de loonlijst van het Woon- en Zorgbedrijf. Voor dit meerjarenplan en dus ook voor boekjaar 2021 werd de gemeentelijke bijdrage voorlopig ongewijzigd bepaald € 1.300.000.

In de financiële verslaggeving die verder volgt in deze uiteenzetting kunnen we dan ook, door het feit dat we nu al vier (al dan niet vergelijkbare) boekjaren ver, een betere evolutie geven van de meeste rubrieken uit de resultatenrekening over de periode 2018-2021.

De Financiële dienst streeft er naar om, zoals de wetgeving het oplegt, haar boekhouding zo nauw mogelijk te laten aansluiten op de realiteit. Ze heeft tot doel een kwalitatieve boekhouding te voeren die up-to-date is, zowel qua rechten en openstaande schulden als qua financiële boekingen, zodat de openstaande vorderingen en schulden dagelijks consulteerbaar en opvolgbaar zijn.

De verslaggeving blijft in een constante evolutie, zowel naar de beleidsmakers als naar de diverse budgethouders(-ambtenaren) toe. De opmaak en bijsturing van de financiële procedures loopt in nauw overleg en samenwerking met de stafmedewerker en de interne controlecel.

De e-facturatie (via de Echo- en Arcomodule) is stilaan op kruissnelheid gekomen. De (nog weinige) leveranciers die nog steeds papieren facturen opsturen, worden stelselmatig aangeschreven en aangespoord de digitale weg te volgen. In de nabije toekomst zullen de financiële processen en digitale rapportering nog verder en meer geautomatiseerd kunnen verlopen, waarbij de digitaal ingescande pdf-facturen stapsgewijs zullen vervangen worden door de volledig digitale factuur via het Peppol-

6. Financiële dienst

platform. Momenteel wordt de aanlevering via deze weg eerder door de grote leveranciers aangereikt. In ieder geval proberen we op de Financiële dienst ook ons steentje bij te dragen om zo weinig mogelijk papier te verbruiken en de facturen of andere relevante documenten als bijlage digitaal op te slaan in de boekhouding.

Zo werd de bestelprocedure onder de loep genomen en geactualiseerd. Ook hier is het doel om deze zo efficiënt mogelijk en zo paperless mogelijk te laten verlopen. Leverings- en werkbonnen worden voortaan digitaal opgeladen in de Echo-module.

De personeelsbezetting op de Financiële dienst is in de loop van 2021 gewijzigd naar aanleiding van de pensionering van onze 0,2 VTE deeltijds administratief medewerkster, die aan het onthaal van WZC Het Pardoentewerkgesteld werd. Haar taken voor de Financiële dienst bestonden voornamelijk uit het debiteurenbeheer, maar eveneens fungeerde ze als back-up voor de creditverantwoordelijke van de facturatie van onze woonzorgcentra. Om de continuïteit van onze dienstverlening te garanderen werd iemand vanuit het Callcenter voor 0,2 VTE overgeheveld als back-up/alternate van de creditverantwoordelijke. De creditverantwoordelijke neemt voor 0,20 VTE tevens de onthaalfunctie in WZC Ter Beke waar. Het luik debiteurenbeheer werd toegewezen aan onze financieel deskundige.

De taken van de Financiële dienst kunnen grosso modo in drie categorieën samengevat worden:

- Beleidsvoorbereidende en adviserende taken
- De diverse recurrente operationele taken
- Beleidsrapportering en controle.

De financieel directeur controleert in volle onafhankelijkheid ook het thesauriebeheer en bewaakt de liquiditeit. Zo werd in 2020 een voorschottenlijn van € 1.500.000 gebudgetteerd en opgenomen om die liquiditeit structureel op peil te houden voor de komende legislatuur. Deze lijn diende in boekjaar 2021 vervroegd geconsolideerd te worden na opmerking van ABB over jaarrekening 2020. Om deze redenen diende de jaarrekening die gepresenteerd werd in de raad van bestuur en de algemene vergadering in de maand mei, te worden herwerkt. Deze herwerkte jaarrekening werd dan opnieuw gerapporteerd in de raad van bestuur en de algemene vergadering van 30-09-2021.

Begin 2021 hebben we het saldo van de investeringskredieten 2020 via een meerjarenplanaanpassing 'Overdrachten' getransfereerd naar boekjaar 2021.

Naast de officiële rapporten wordt eveneens voorzien in een uitgebreider beschrijvend en analytisch gedeelte. Dit moet toelaten om de vaak technische (en vanaf boekjaar 2020 deels vernieuwde) wettelijke schema's naar het doelpubliek enigszins makkelijker verstaanbaar te maken.

De vroegere (trimestriële) tussentijdse financiële rapportages maken in deze nieuwe BBC2020-regelgeving plaats voor een nieuwe halfjaarlijkse opvolgingsrapportering over het eerste semester. Dit rapport werd (samen met een eerste aanpassing van het meerjarenplan) geagendeerd in de raad van september 2021. Deze rapportering dient ten laatste vóór het afsluiten van het derde kwartaal op de algemene vergadering te worden geagendeerd.

Naast de gewone verplichte rapportering naar het Agentschap Binnenlands Bestuur toe (zie deel 1 van deze jaarrekening), poogt de Financiële dienst een gedetailleerde(re) kostprijsboekhouding per beleidsitem weer te geven, zodat alle belanghebbenden een beter zicht krijgen op de financiële toestand van de kostenplaatsen waarvoor ze verantwoordelijk zijn.

Het debiteurenbeheer wordt verder nauwgezet gevoerd waarbij maandelijks de evolutie van de openstaande schuld wordt opgevolgd en als dashboard wordt aangeleverd als stuurboordgegevens. Een detail daarvan wordt onder meer meegedeeld in die semestriële opvolgingsrapportering.

6. Financiële dienst

In het financieel gedeelte van het jaarverslag 2021 worden naar analogie van de boekjaren 2018 tot en met 2020 de diverse rubrieken van de resultatenrekening en de balans verder uitgewerkt en verfijnd. We verlieten hierbij het pad van de klassieke verrekening via een viertal interne factureringen (IF), zijnde de IF-algemeen, IF-catering, IF-housekeeping en IF-centrale wasserij die we in het verleden steeds toepasten. De eerste jaarrekening (2018) van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik leek ons een geschikt moment voor het invoeren van de analytische cascademethode waarbij alle ondersteunende diensten volledig versleuteld worden over onze uiteindelijke klantendiensten. Zo pogen we een correcter beeld te creëren van wat een klantendienst ons effectief kost.

Gezien we nu voor boekjaar 2021 al de vierde jaarrekening volgens dit nieuwe principe kunnen voorleggen, gaat de vergelijking met de eerste drie boekjaren van het Woon- en Zorgbedrijf steeds beter op. Uiteraard moet er blijvend de nodige aandacht voor duidelijke verschilpunten gevestigd te worden. Deze boekjaar-gelinkte specificiteiten worden verder toegelicht in punt 14 'Financieel gedeelte'. Na 2020, was boekjaar 2021 zeker ook nog grotendeels onderhevig aan de nog steeds heersende corona-epidemie, maar de financiële gevolgen (uitgaven en subsidies) zijn minder uitgesproken.

Corona heeft ons ook doen nadenken om ons betaalverkeer nog verder de digitaliseren. Zo wordt de mogelijkheid onderzocht om vanaf volgend boekjaar onze klanten elektronisch (bv. met Payconiq) te laten betalen bij de inschrijving van de activiteiten en aan onze diverse cafetaria's. Ook gaan we de cash-handling die we hebben bij onze verschillende werkingsvoorschotten zoveel mogelijk beperken via het invoeren van een digitale oplossing.

De opmaak van de verschillende aanpassingen van het originele meerjarenplan en van deze tweede jaarrekening volgens de nieuwe BBC2020-richtlijnen liep dit boekjaar vrij gelijk met vorig jaar. We konden 2021 dan ook financieel positief afsluiten, met een kleine marge die we kunnen meenemen naar volgend boekjaar, dat op zijn beurt bijzonder uitdagend beloofd te worden door de grootste prijsinflatie die we de laatste decennia gekend hebben en waarbij de belangrijkste effecten direct voelbaar zijn in gigantische prijsstijgingen inzake energie en de herhaaldelijke overschrijding van de spilindex met diverse loonstijgingen tot gevolg.

Tot slot geeft onderstaande tabel een overzicht van de verschillende (officiële) financiële rapporten met betrekking tot of tijdens boekjaar 2021:

Document	in RvB WZBW	in AV WZBW
Meerjarenplanaanpassing 2 2020-2025	17/12/2020	17/12/2020
Meerjarenplan overdrachten 2 2020-2025	25/02/2021	
Jaarrekening 2020	27/05/2021	27/05/2021
Aanpassing Jaarrekening 2020	30/09/2021	30/09/2021
Opvolgingsrapportering 1e semester 2021	30/09/2021	30/09/2021
Meerjarenplanaanpassing 3 2020-2025	30/09/2021	30/09/2021
Meerjarenplanaanpassing 4 2020-2025	16/12/2021	16/12/2021

Het financieel gedeelte verder in dit jaarverslag (hoofdstuk 14) geeft de lezer meer duiding van de diverse financiële aspecten van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik over het boekjaar 2021.



PERSONEELSDIENST

7 Personeelsdienst

7.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis
Directeur personeel	1,0	1,0
Payrollconsulent	0,5	1,0
Specialist personeel		0,5
Administratief medewerker	1,0	
Totaal	2,5	2,5



7.2 Nieuwe aanwervingen

Animator C-niveau

In april werd een selectie gehouden voor contracten onbepaalde duur. 1 iemand startte kort daarna als animator in Ter Beke.

Arbeidsarts A-niveau

In 2021 werd voor lange tijd een vacaturebericht gepubliceerd voor de invulling van de plaats van arbeidsarts. Er kwamen spijtig genoeg geen kandidaturen binnen waardoor er wellicht naar externe dienstverlening zal moeten overgegaan worden.

Callcenteroperator C-niveau

In mei werd een nieuwe callcenteroperator geselecteerd. Deze dame bezit een ruime ervaring, in de privésector, wat voor ons een duidelijke meerwaarde betekent. In augustus ging zij aan de slag.

Centrumleider Dienstencentrum B-niveau

In 2021 werden 3 selecties gehouden. Pas in de derde selectie kwam een kandidaat uit de bus die het aanbod aannam. Zij startte dan eind 2021 als centrumleider.

7. Personeelsdienst

Chef-kok C-niveau

In maart 2021 werd de nieuwe chef-kok geselecteerd. Hij startte halfweg april in de keuken van Het Pardoën.

Ergotherapeut B-niveau

In september en oktober werd een oproep gelanceerd voor de invulling van de functie ergotherapeut. Er stelde zich niemand kandidaat.

Geschoold arbeider D-niveau

In augustus werd een selectie gehouden en werd 1 kandidaat weerhouden. Hij startte in het najaar van 2021 in de technische dienst

Keukenhulp E-niveau

In 2021 werden diverse selecties gehouden voor tijdelijke contracten. Er werden ook in maart en december selecties voor onbepaalde duur gehouden, daarna kregen enkele kandidaten een aanbod.

Kinesitherapeut B of A-niveau

In december werd een selectie voor kinesitherapeut gehouden. 2 kandidaten werden weerhouden. Zij zijn begin 2022 in dienst gekomen.

Maatschappelijk werker woonzorg B-niveau

2 kandidaten werden weerhouden uit de selectie van oktober. Beide kandidaten traden in dienst op het einde van het jaar.

Payrollconsulent B-niveau

Een bevorderingsproef werd gehouden in de maand april. 1 kandidaat kon op die manier muteren vanuit het lokale bestuur naar het Woon- en Zorgbedrijf.

Specialist personeel B-niveau

Daarnaast werd ook een promotieselectie gehouden voor de functie van specialist personeel. Betrokkene promoveerde dan kort erna.

Verpleegkundige C- en B-niveau

In januari 2021 werden selecties gehouden voor onbepaalde duur. 2 kandidaten traden daarna in dienst.

Verzorgende-zorgkundige D- of C-niveau

In 2021 werden een selectie voor tijdelijke contracten en twee selecties voor contracten onbepaalde duur gehouden. Op die manier konden een groot aantal nieuwe zorgkundigen van start gaan of kregen een aantal tijdelijke werknemers een definitief contract onbepaalde duur.

7.3 Personeelsleden in het Woon- en Zorgbedrijf Wervik

7.3.1 Volgens arbeidsplaats

(exclusief PWA en vrijwilligers)

Arbeitsplaats	Aantal koppen op 31-12-2021			VTE op jaarbasis		
	DT	VT	Totaal	2021	%VTE	2020
Centrale administratie	1	1	2	1,50	0,81 %	1,50
Communicatiecel	4		4	2,23	1,20 %	2,39
De Spie	2	1	3	1,23	0,66 %	1,22
Financiële dienst	1		1	0,80	0,43 %	0,80
Groepswonen	5		5	2,05	1,11 %	1,06
Het Pardoën	64	24	88	60,22	32,47 %	58,78
ICT			0	0,00	0,00 %	0,27
Interne preventiedienst	2	1	3	1,63	0,88 %	1,66
Keuken	12	11	23	16,07	8,66 %	15,75
Nachtopvang	3	1	4	2,67	1,44 %	2,81
Onderhoud	39	3	42	22,89	12,34 %	23,91
Personeelsdienst	1	1	2	1,17	0,63 %	0,50
Technische dienst		9	9	8,30	4,48 %	7,25
Ter Beke	47	19	66	45,47	24,52 %	43,84
Warme maaltijden	2	1	3	2,96	1,60 %	2,88
Wasserij	4	4	8	4,77	2,57 %	4,27
Woonzorg	5	2	7	4,20	2,26 %	3,97
Woonzorg DC	10		10	7,29	3,93 %	9,22
Eindtotaal	202	78	280	185,45	100 %	182,08

In 2021 is er een stijging merkbaar van het aantal VTE. De stijging is te merken in de twee woonzorgcentra (3+3 VTE). De hoge zorggraad en de extra inzet van personeel tijdens corona is hier de reden. Ook het groepswonen draaide in 2021 een volledig jaar op volle toeren. Binnen de ondersteunende diensten zien we een stijging bij de Technische dienst, dit is te verklaren door het feit dat in 2021 het team terug voltallig was. De stijging in de Personeelsdienst heeft te maken met de overstap van een medewerker die ter beschikking gesteld was vanuit het OCMW en vanaf nu op onze payroll terecht komt. In de wasserij is ook een lichte stijging merkbaar. Een daling is te merken bij de dienstencheque-onderneming (bijna 2 VTE) en het onderhoud (-1 VTE).

7.3.2 Ter beschikking gesteld personeel

Arbeidsplaats	Aantal koppen op 31-12			VTE op jaarbasis		
	DT	VT	Totaal	2021	% VTE	2020
Centrale administratie	2	0	2	1,79	21,83 %	1,80
Financiële dienst		2	2	2,27	27,73 %	2,20
Het Pardoën		1	1	1,00	12,23 %	1,60
Personeelsdienst		1	1	1,33	16,31 %	2,00
Ter Beke		2	2	1,79	21,90 %	1,80
Eindtotaal	2	6	8	8,17	100,00 %	9,40

Het aantal VTE ter beschikking gestelde statutaire werknemers is sterk gedaald ten opzichte van 2020. Dit heeft te maken met de overdracht van een medewerker binnen de Personeelsdienst en de pensionering van een medewerker van de Financiële dienst, die ook werkzaam was in Het Pardoën.

7.3.3 Evolutie geslacht personeel op 31-12-2021

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021
Man voltijds	36	18	23	26	25
Vrouw voltijds	60	53	56	56	61
Man deeltijds	10	8	5	6	8
Vrouw deeltijds	243	216	211	203	195

Deeltijds	Man	8
	Vrouw	195
	Totaal	203
Voltijds	Man	25
	Vrouw	61
	Totaal	86

Het Woon- en Zorgbedrijf Wervik probeert ook om te zorgen voor het personeel. Hiermee wordt bedoeld dat men nagaat wat de wensen van een betrokken personeelslid is. Vaker krijgt de Personeelsdienst de vraag voor bijkomende uren. Voor het vijfde jaar op rij kunnen we dan ook vaststellen dat het aantal voltijdse contracten bij dames gestegen is. Daarnaast kregen een 10-tal medewerkers een vaste uitbreiding van een halftijds naar een 3/4-contract. Dit is in de bovenstaande cijfers evenwel niet zichtbaar. Hierdoor konden we aan de wensen van ons personeel naar meer uren tegemoet komen.

Het aantal mannen daarentegen, dat deeltijds werkt is opnieuw lichtjes gestegen

7.3.4 Evolutie van het aantal personen inclusief het langdurig afwezig personeel

Inclusief de terbeschikkinggestelden

Jaar	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal	371	378	382	379	372	295	298	300	306

7.3.5 Evolutie van het aantal langdurig afwezig personeel

Jaar	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal	22	25	25	31	23	13	14	18	18

7.3.6 Evolutie van het aantal voltijds equivalenten op jaarbasis

Jaar	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal	241,92	238,61	242,09	248,74	245,28	191,62	186,49	191,48	193,62

Zoals eerder aangegeven is het VTE op jaarbasis gestegen ten aanzien van 2020.

7.3.7 Evolutie personeel volgens statuut in procenten (basis voltijds equivalenten)

Jaar	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Statutair	7,75	7,48	7,27	7,19	6,53	0	0,34	0,47	0,71
Contractueel	55,36	56,74	74,41	76,92	79,58	94,61	88,81	84,91	92,86
Artikel 60 §7	7,98	8,89	7,68	7,51	6,61	0	0	0	0
Activa	3,81	2,95	2,83	2,63	2,45	4,00	2,71	1,89	1,43
Sine	7,01	6,79	5,59	5,18	4,25	3,22	4,75	4,23	3,93
BIO				0,57	0,57	0	0	0	0
Duaal Leren								0,95	1,07

IBF = Interdepartementaal Begrotingsfonds

BIO = beroepsinlevingsovereenkomst

Het aantal gewone contractuelen binnen het Woon-en Zorgbedrijf stijgt lichtjes. 93 % van het personeel werkt als contractueel. Het aantal personen met een initieel activa en sine contract is licht dalend. Met de afbouw van de dienstenchequesafdeling zal deze trend zich verder zetten.

7.4 Tewerkstelling laaggeschoolden en langdurig werklozen

7.4.1 Aantal tewerkstellingen van 01-01 tot 31-12 in koppen

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021
Artikel 60§7	37	7	13	6	5
Wijk-werkers	27	9	16	4	8
Activa	10	11	8	7	0
Sine	17	14	14	14	11

Het Woon- en Zorgbedrijf stelt zelf geen Artikel 60§7 tewerk. We boden wel een tewerkstellingsplaats aan 5 medewerkers aan die vanuit het OCMW worden aangeleverd.

De vroegere PWA-medewerkers zijn nu wijk-werkers. In het Woon-en Zorgbedrijf werden 8 wijkwerkers tewerkgesteld in het jaar 2021, dit zijn er 4 meer dan vorig jaar. 6 medewerkers werden in de wasserij ingeschakeld, 2 in het WZC Het Pardoën en 2 in de Nachtopvang.

7.4.2 Aantal werknemers artikel 60§7 per arbeidsplaats

Arbeidsplaats	Koppen
Het Pardoën	
Keuken	1
Ter Beke	
Wasserij	4
Woonzorg LDC	
Eindtotaal	5

In 2021 werden hoofdzakelijk werknemers artikel 60§7 in de wasserij tewerkgesteld. Eén persoon werkte in de keuken.

7.5 Bijzondere statuten

7.5.1 In voltijdse equivalenten van 01-01 tot 31-12

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021
Artikel 60 §7	16,54	6,6	4,03	5,7	3,51
Sociale maribel	48,64	46,18	46,18	46,46	46,46
Vervanger opleiding 600	3	3	1,94	4,32	4,83
Bijkomend verlof	0,25	0,25	0,25	0,25	0,24
Mobiele equipe	0,5	0	1,8	1,8	1,67
Activa	6	4	2,71	0	0
Sine	10,9	5,94	4,75	4,40	4,56
Alternierende opleiding				0,16	0,56
Totaal	85,83	61,54	57,41	63,09	61,83

Het aantal medewerkers binnen sociale maribel (46,46 VTE) maakt nog steeds een groot deel uit van de bijzondere statuten.

Het aantal contracten Activa en Sine dat nog gesubsidieerd worden, daalt jaar op jaar. Dit betekent dat er een aantal werknemers met een oud Activa-of Sine-contract niet meer in aanmerking komt voor enige subsidie of omdat ze overgaan naar een andere dienst waar geen Activa of Sine kan tewerkgesteld worden.

7.6 Jobstudenten

	2017		2018		2019		2020		2021	
	VT	DT	VT	DT	VT	DT	VT	DT	VT	DT
Site Sint-Jan										
keuken	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
onderhoud	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4
WZC Het Pardoën										
keuken	1	4	1	4	1	5	1	4	1	5
onderhoud	0	5	0	6	0	8	0	10	0	6
verzorging	8	1	7	1	8	0	6	1	8	1
WZC Ter Beke										
keuken	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
onderhoud	0	5	0	5	0	5	0	6	0	7
verzorging	6	1	7	0	8	0	7	0	7	1
Woonzorg										
Groepswonen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
De Spie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
WZC site Sint-Jan										
verzorging	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Wasserij										
linnenverzorgster	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Totaal	23	22	15	21	17	25	14	27	16	29

In 2021 werden iets meer jobstudenten voorzien. Er werd in het Groepswonen en in De Spie voor het eerst een jobstudent ingeschakeld. Binnen het onderhoud van Het Pardoën is een duidelijke daling merkbaar. Dit heeft te maken met het feit dat in 2020 extra jobstudenten werden ingeschakeld om afwezig personeel op te vangen. Dit was niet het geval in 2021.

7.7 Ziekteverzuim en aanwezigheidsbeleid

7.7.1 Ziekteverzuimpercentage op basis van dagen

	2017	2018	2019	2020	2021
Alle werknemers, (zonder artikel 60§7)	6,64	6,87	7,96	9,30	11,52
Alle werknemers, (zonder langdurig afwezig en art. 60§7)	3,74	3,58	4,70	4,48	6,13

Langdurig afwezig zijn de werknemers die meer dan 75 % ziek zijn geweest. Het algemeen ziekteverzuim blijft jaar op jaar stijgen. Het ziekteverzuim zonder het langdurig afwezig personeel is ten opzichte van 2020 ook sterk gestegen. Dit betekent dat er veel korte afwezigheden waren. De recente coronagolven en de verplichte isolatie zijn hier zeker de oorzaak van. Ook merken we een stijging in niet corona-gerelateerde afwezigheden. Ingrepen en onderzoeken die tijdens een coronagolf werden uitgesteld, gebeurden dan later. Met als gevolg een stijgend afwezigheidspercentage.

7.7.2 Bradfordfactor

Het aantal keer ziekte in kwadraat vermenigvuldigd met het aantal dagen afwezigheid resulteert in de Bradfordfactor. Met dit cijfer komen de frequente afwezigheden sneller naar boven.

	2017	2018	2019	2020	2021
Alle werknemers (zonder artikel 60§7)	264,7	182,94	289,91	238,17	237
Maximumscore	16.698	2.672	4.875	2.900	4.825

De gemiddelde Bradfordfactor is gelijklopend met 2020. De hoogste Bradford score is bijna een verdubbeling met vorig jaar en staat terug op het niveau van 2019.

7.7.3 Uren gewaarborgd loon

	2017	2018	2019	2020	2021
Betaalde uren (op basis van VTE)	484.673	351.761	353.526	359.790	366.449
Uren gewaarborgd loon	18.716	11.552	12.849	13.217	13.967
Percentage uren gewaarborgd loon	3,86 %	3,28 %	3,63 %	3,67 %	3,81 %

In 2021 betaalden we 3,81 % van de totale loonkost uit als gewaarborgd loon. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar.

7.7.4 Aantal werknemers zonder ziektedagen

	2017	2018	2019	2020	2021
Totaal aantal werknemers in dienst gedurende het jaar (in koppen)	497	376	377	380	407
Aantal werknemers zonder ziektedagen	205	148	154	139	164
Percentage werknemers zonder ziektedagen	41,25	39,36	40,85	36,58	40,29

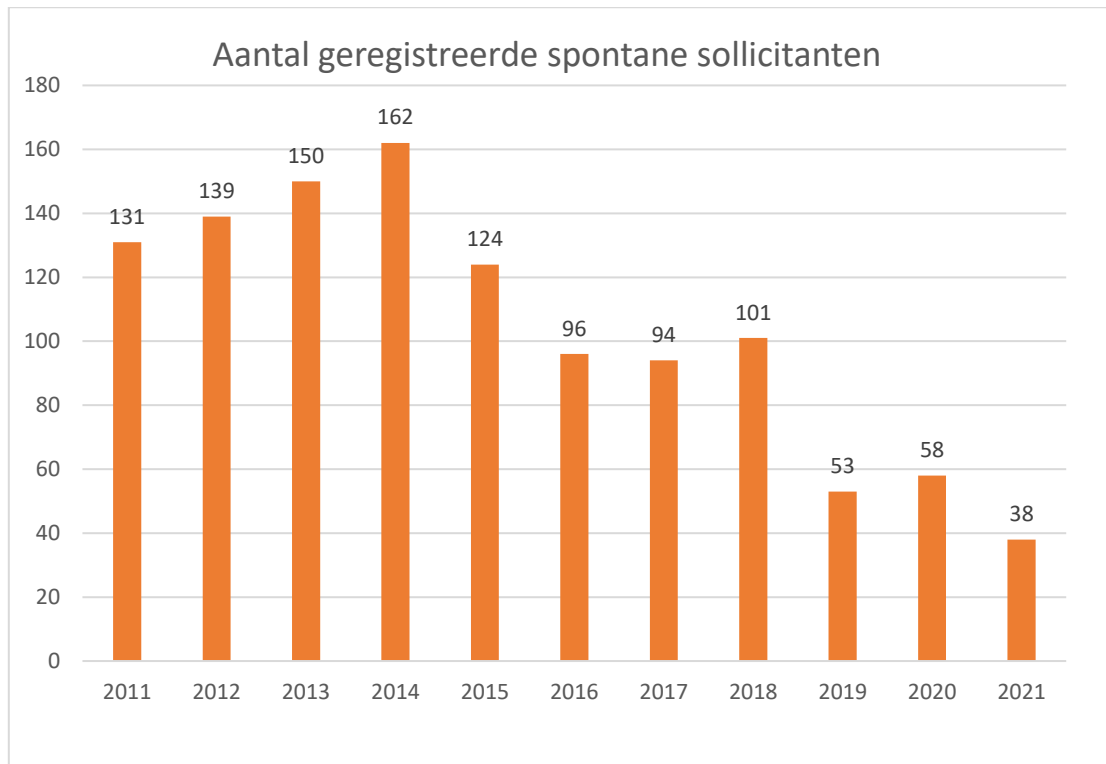
In 2021 is 40 % van het personeel niet ziek geweest. Dit ligt in de trend van de voorgaande jaren. Let wel, bij deze berekeningen wordt ook rekening gehouden met de jobstudenten.

7.7.5 Algemene Conclusie

2021 was net als 2020 op vlak van ziekteverzuim een uitzonderlijk jaar. De coronacrisis heeft de cijfers in grotere mate verstoord. Echter is het niet eenduidig vast te stellen dat alle cijfers van 2021 diep in het rood zijn gegaan. Zo is het gemiddelde ziekteverzuimpercentage gestegen, maar is het gemiddelde van de Bradfordfactor gelijk gebleven. Het aantal uur gewaarborgd loon is licht gestegen en het aantal werknemers zonder ziekte dagen is dan in tegenstelling tot de andere cijfers verbeterd.

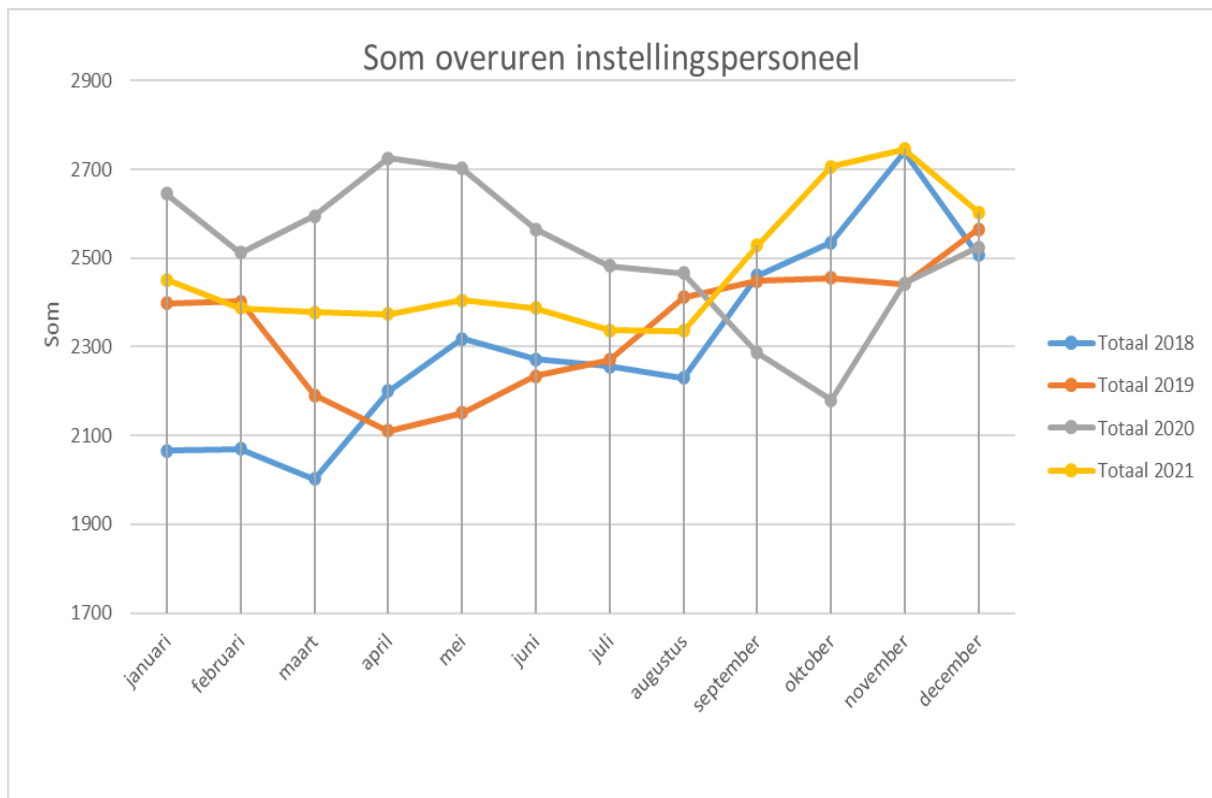
We moeten vaststellen dat een jaar met corona een grote impact heeft op de cijfers.

7.8 Spontane sollicitaties



In 2021 ontvingen we minder spontane sollicitaties dan vorig jaar. Zit de krapte op de arbeidsmarkt hiervoor tussen of is onze sector minder in trek? Dit valt moeilijk te bepalen. We stellen ook wel vast dat voor sommige selecties weinig tot geen kandidaten zich melden. Een trend die ook merkbaar is in gelijkaardige sectoren.

7.9 Overuren



Op de bovenstaande grafiek is de som van de overuren van het instellingspersoneel vanaf de start van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik af te lezen. De as start op een som van 1.700 om zo mooie verschillen te zien tussen de voorbije jaren.

De eerste acht maanden van 2021 gaven een hoopgevend beeld. Natuurlijk moet er rekening worden gehouden met het feit dat 2020 een erg uitzonderlijk jaar was. Vanaf september 2021 gaat de som naar waardes die nog nooit zo hoog lagen.

De lijn die 2021 maakt, is wel te vergelijken met de andere jaren, uitgezonderd 2020. Telkens is er in het najaar een stijging waar te nemen. Tot slot is er een daling in december 2021. Hopelijk houdt deze negatieve tendens aan in 2022.

Maar mogelijks speelt ook COVID-19 een rol in dit verhaal. Vanaf oktober is er opnieuw een stijging bij het aantal besmettingen en vervolgens een daling naar december toe. In Woon- en Zorgbedrijf Wervik start de stijging vanaf september en is er een daling te zien in december. Dus over het algemeen gelijkaardig aan de statistieken van het aantal besmettingen.



KEUKEN EN ONDERHOUD

8 Keuken en schoonmaak

8.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Keukenverantwoordelijke/Chef-kok	1	0,86
Administratief medewerker keuken	0,5	0,58
Kok	3,9	3,95
Medewerker ontvangst goederen	1	0,95
Keukenhulp	9,33	9,72
Keukenhulp (artikel 60)		0,24
Verdeler warme maaltijden	2,88	2,95
Brigadier schoonmaak	1,5	1,41
Werkvrouw/werkman/logistiek medewerker	22,43	21,48
Totaal	42,54	42,15

8.2 Werking

8.2.1 Keuken

Het Woon- en Zorgbedrijf Wervik heeft een contract met Sodexo voor het keukengebeuren.

Dit omvat:

- Alle maaltijden (ontbijt, middagmaal en avondmaal) voor de bewoners van beide woonzorgcentra (185 bewoners)
- Warme maaltijden aan huis (171 maaltijden per dag)
- Dagelijkse maaltijden in Lokaal Dienstencentrum De Spie
- Ontbijt en avondmaal Groepswonen
- Ontbijt en avondmaal Nachtopvang
- Personeelsmaaltijden
- Soep voor personeel
- Zakenlunches
- Recepties bij speciale gelegenheden (officiële opening,...)
- Aanleveren van goederen via onze interne besteldienst voor afdelingen en animaties (easyshop)
- Speciale maaltijden bewoners via animaties in de woonzorgcentra
- Festiviteiten zoals pensioenviering

De centrale keuken van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik zorgt voor:

- Ondersteuning van sociale projecten
 - o woensdagmiddagmaal voor kinderen en (groot)ouders
 - o soep/fruit op school,
 - o feestmaaltijden in De Kier en De Spie
- Maaltijden aan Sloeber op woensdagmiddag en op vakantiedagen
- Soep voor het personeel van het lokaal bestuur



Om dit alles goed te laten verlopen conform alle geldende normen werden volgende zaken aangepakt:

- HACCP verbeteren op de werkvloer:
 - o Verhoogt de score bij de tweejaarlijkse interne controles
 - o Opvolging en bijsturing via actieplannen
 - o Opleiding via toolboxes
 - o Continue opvolging/bijsturing en HACCP-proof maken voor de volgende controle van het FAVV
- Maandelijks toolbox met de brigadiers door het afdelingshoofd. Hier bespreken wij het punt van aandacht voor de lopende maand in verband met veiligheid op de werkvloer en voedselveiligheid alsook de belangrijke to-do-zaken. Na onze meeting geven de brigadiers de info door aan de medewerkers op de werkvloer.
- Bestellen elektrische wagen voor de warme maaltijden
- Creëren van een extra ronde in de dienst warme maaltijden aan huis binnen de huidige VTE van de centrale keuken
- Betere verdeling van taken in de koude keuken om hierdoor extra tijd te creëren
- Overnemen van klanten voor onze dienst warme maaltijden door de opportuniteit van het stopzetten van een traiteur in een nabij gelegen dorp
- Opstarten en opvolgen van fingerfood op de afdelingen van Het Pardoën
- Start van nieuwe chef-kok
- Bijsturing smaak en presentatie maaltijden bijsturen waar nodig
- Controle aan de band warme maaltijden om fouten in verdelen van voeding te vermijden
- Op punt zetten HACCP in De Spie na controle FAVV
- De chauffeurs van de warme maaltijden regelen onderling de beste route voor de nieuwe klanten warme maaltijden aan huis

8.2.2 Leanpath

Leanpath is een tracking system om voedseloverschotten in de gaten te houden. Dit tracking systeem bestaat uit een weegschaal verbonden met een tablet die gegevens van overschotten via internet naar een database verstuurt. Dagelijks worden gegevens aangeleverd met betrekking tot het voedselafval. Wekelijks tabellen met zicht op de weekverspilling en de verspilling van de vorige week. De algemene werkwijze van het systeem is het wegen van overschotten zowel tijdens productie, als na het consumeren van de maaltijd. Dit registreren geeft een goed zicht waar onze overschotten vandaan komen.

- Is het tijdens de productie → overproductie?
- Of is het schraapafval → na consumptie?
- Of is er teveel in de bain-marie overgebleven → teveel besteld door de afdelingen?

8. Keuken en schoonmaak

Als resultaat zijn wij er in geslaagd in 2021 om de broodoverschotten te verminderen.

Stefanie werkt al vele jaren in de keuken

Hoe heb je persoonlijk het jaar 2021 op de werkvloer ervaren?

Er was een zeer positieve evolutie. Dit is zeker te wijten aan de aanwerving van de nieuwe chef-kok op wie je kan rekenen. Hij staat open voor de meningen van zijn personeel en voor suggesties ter verbetering van het werk.

Wat vond je de moeilijkste opdracht of taak in 2021?

De onzekerheid rond COVID-19. Dit zorgde voor een grote impact op ons allemaal.

Wat heb je zien verbeteren in de loop van 2021 en wat maakte je taak aangenamer?

De samenhang in de keuken als verdienste van de nieuwe werkwijze met de chef-kok.

Wat wil je nog kwijt over het Woon- en Zorgbedrijf Wervik?

Ik ben nog steeds tevreden na 25 jaar dienst. Op vandaag heerst er nog steeds een goede sfeer en samenhang.



8.2.3 Schoonmaak

De schoonmaak staat in voor dagelijks en periodiek onderhoud op de verschillende sites. Naast dit helpen de medewerkers ook mee bij het maaltijdgebeuren. Sodexo staat in voor de aankoop onderhoudsproducten voor de schoonmaak en wasserij.

- Maandelijks vonden er interne controles schoonmaak plaats en was er bijsturing indien dit nodig bleek
- In 2019 werden de logistieke medewerkers in de ploeg schoonmaak of de keuken opgenomen.
- De bezetting van onderhoudsmedewerkers werd geoptimaliseerd op de sites.
- Het materiaal is professioneel en beantwoordt aan de wettelijke normen
- Er vonden opleidingen plaats via de toolboxes van Sodexo en met onze interne partner Diversey.
- Het veilig werken werd benadrukt voor de aanvang van het werk
- Rond de verschillende sites het onderhoud plannen en proper houden
- Aankoop nieuwe rasanten en ander klein materiaal

8. Keuken en schoonmaak

- Het laten onderhouden en opvolgen van het verdeelsystemen producten voor het poetsen
- Aankoop nieuwe schrobzuigmachines
- Overnemen van de medewerkers schoonmaak uit dienst Woonzorg in de diensten schoonmaak Ter Beke, Sint-Jan en Het Pardoen
- Plannen en opleiden van een back-up voor brigadiers schoonmaak
- In tijden van corona:
 - o Extra taken/prestaties voor het ontsmetting van de handcontactpunten en dit twee keer per dag.
 - o Na isolatie de kamer van de bewoner grondig ontsmetten.
 - o Korte opleidingen rond omgaan met corona.





TECHNISCHE DIENST

9 Technische dienst

9.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Expert patrimonium	1,00	1,00
Technisch medewerker wachtdienst	3,90	4,96
Geschoold werkman	1,40	1,34
Werkman	0,95	1,00
Totaal	7,25	8,30

9.2 Werken

9.2.1 Woonzorg

9.2.1.1 Groepswonen

1. Renovatie Groepswonen kamer 4: af **18-01-2021**



2. Renovatie waslokaal Groepswonen, inrichten met kasten en parket (waslokaal groepswonen): af **08-03-2021**
3. Renovatie Groepswonen kamer 3 boven – nieuwe vloer (geen nieuwe douche): af **22-03-2021**
4. Renovatie Groepswonen kamer 7 boven – nieuwe vloer (geen nieuwe douche): af **29-03-2021**
5. Renovatie Groepswonen kamer 1: af **19-04-2021**
6. Renovatie Groepswonen kamer 7: af **03-05-2021**

De Technische dienst voerde de werken voor de uitbreiding van het Groepswonen grotendeels zelf uit. De laatste drie kamers nummer 1, 4 en 7, werden volledig afgewerkt. Ook het waslokaal werd afgewerkt.

Indien er beroep gedaan werd op externe aannemers, bereidde de Technische dienst de werken voor: er werden gaten in de muren geboord om het ventilatiesysteem te plaatsen in de badkamers. Ook werden de ramen voorzien van ventilatieroosters. Alle kamers werden bekabeld voor het toepassen van de oproepsystemen. Een groot deel van de technieken kon worden verwerkt in de nieuwe valse tegelplafonds. Er werden tevens brandwerende (over)gordijnen voorzien.

9. Technische dienst

De kamers zijn rolstoeltoegankelijk. Er werd eveneens beroep gedaan op een brandweerexpertise om alles volgens de brandnormen uit te voeren. Compartimentering werd toegepast waar nodig, alsook het plaatsen van branddeuren werd uitgevoerd door externe firma's. De Technische dienst deed daarin opnieuw alle voorbereidende werken, zoals het plaatsen van de wanden en het voorzien van elektriciteitsvoorzieningen tot aan de deurpomp, verbonden met de brandcentrale (die vernieuwd zal worden in 2022).

7. Renovatie strijklokaal Groepswonen, inrichten parket en schilderen: af **10-05-2021**

8. Renovatie Kamer groepswonen 2^{de} verdiep nummer 2: af **26-07-2021**

9. Vliegaramen voorzien in elke kamer groepswonen: af **06-09-2021**

10. Keuken groepswonen, voorbereidingen airco: af **13-09-2021**

In de keukens van het groepswonen werd een professionele koelinstallatie voorzien, alle voorbereidende werken gebeurden door de Technische dienst: elektriciteit en nieuwe plafond. Er werd van de gelegenheid gebruik gemaakt om de buitengevel in crepi te kuisen met de hogedruk spuit.



11. Renovatie Studio 1 groepswonen – nieuwe vloer + schilderen: af **27-09-2021**

Er werden reeds 4 kamers gerenoveerd in 2021 op deze manier.

12. Aparte meter keukens groepswonen: af **04-10-2021**

Er werd een aparte teller voorzien voor de keukens van het groepswonen om de het verbruik ervan apart te kunnen opvolgen en opmeten.

9.2.1.2 Serviceflats

13. Kranen boilers Ter Drapiers flatjes, vervangen: af **19-04-2021**

14. Voorbereidingen airco's in Ter Drapiers en Sint-Jan: af **17-05-2021**

Op basis van deze klacht van de bewoners werd beslist om koeling te voorzien in de gemeenschappelijke ruimte van Ter Drapiers. Alle voorbereidende werken gebeurden door de Technische dienst. Eenzelfde koeling werd voorzien in het nieuwe onthaal van het Sint-Jan. Later werd beslist om ook in de appartementen van Ter Drapiers afzonderlijk airco's te voorzien, daar de koeling haar diensten had bewezen in de gemeenschappelijke ruimte.

15. Hoofdkranen boilers Ter Drapiers vervangen: af **19-06-2021**

16. Renovatie cafetaria Ter Drapiers schilderen: af **13-09-2022**

9. Technische dienst



17. Renovatie Ter Drapiers flat 203 geschilderd: af **06-12-2021**

In het wooncomplex Ter Drapiers werd 1 appartement opgefrist. Hierbij werden voornamelijk schilderwerken en vloerwerken uitgevoerd.



9.2.1.3 Woningen voor senioren

18. Renovatie Ten Gaver 0201: af **08-03-2021**

19. Renovatie Ten Gaver gangen-screens: **26-04-2021**

20. Renovatie Godtschalckwijk 12 schilderen: af **08-11-2021**

21. Renovatie Ten Gaver 0101: af **03-01-2021**

In het wooncomplex Ten Gaver werden 2 appartementen volledig gerenoveerd. Hierbij werd alles gestript, kortom alles werd vernieuwd:

- Elektriciteit
- Sanitair
- Verwarming
- Deuren
- Badkamer
- Vloer
- Schilderwerken.

Er werden nieuwe zonnescreeën voorzien in de gangen onder begeleiding van externe firma's. De gangen werden opgefrist: schilderwerken, nieuwe verlichting. De gangen zijn nu strak en modern en beter verlicht.

9. Technische dienst



22. Sint-Jansstraat 77 opfrissen: af **20-12-2021** (renovatie badkamer als mensen erin wonen)

9.2.1.4 Sociale huisvesting

23. Renovatie Kapittelplein 1/0101: af **04-01-2021**

24. Renovatie Kapittelplein 4/0102: af **15-02-2021**

25. Renovatie Sint-Jansstraat 89 (sloten, zolder, ketel): af **18-01-2021**

26. Renovatie Ten Kanter 0003: af **01-03-2021**

27. Renovatie Ten Kanter 0206: af **01-03-2021**



28. Renovatie Ten Kanter 0007: af **05-07-2021**

29. Renovatie Kapittelplein 6/0102: af **19-07-2021**

30. Voorbereidingen tussendeur en voordeur Ten Kanter: af **13-09-2021**

In het wooncomplex Ten Kanter werden 3 appartementen opgefrist. Hierbij werden voornamelijk schilderwerken uitgevoerd, en herstellingen zoals nieuwe stopcontacten en nieuwe verlichting.

De ingang werd verbeterd door het plaatsen van een nieuwe geautomatiseerde tussendeur; ook de voordeur werd geautomatiseerd. Alle voorbereidende werken (elektriciteit + afbraak) en afwerkingen (schilderwerken) werden door de Technische dienst voorzien.

31. Het Kapittelplein 2 appartementen schuifdeurprobleem oplossen: af **27-09-2021**

32. Renovatie kokers Kapittelplein schadedossier ketels afwerken, dichten en herschilderen: af **11-10-2021**

33. Het Volderspand noodoproepsysteem: af **20-10-2021**

Een analoog noodoproepsysteem zoals in de andere gebouwen werd voorzien in Het Volderspand. Alle voorbereidende werken werden door de Technische dienst uitgevoerd.

9. Technische dienst

34. Afwerking tussendeur en voordeur Ten Kanter: af **01-11-2021**

35. Koestraat 10/0101 schilderen: af **01-11-2021**

In de woningen van de Koestraat werd 1 woning opgefrist. Hierbij werden voornamelijk schilderwerken uitgevoerd, en herstellingen zoals nieuwe stopcontacten, nieuwe verlichting en nieuwe keukenkasten.

36. Waterlek technische ruimte volderspand: pomp en elektrische kast te wisselen: af **01-11-2021**

37. Renovatie Kapittelplein 2/0102: af **25-10-2021**

In het wooncomplex Het Kapittelplein werden 4 appartementen opgefrist. Hierbij werden voornamelijk schilderwerken uitgevoerd en herstellingen zoals nieuwe deuren, nieuwe stopcontacten, nieuwe keukenkasten.

Ook merkten we dat er reeds 2 appartementen waren, waar er problemen ontstonden met de schuifdeuren in de appartementen. Hiervoor werd door de Technische dienst een oplossing gevonden die zal kunnen worden toegepast in alle appartementen wanneer het probleem zich opnieuw zou voortdoen.

38. Ten Kanter: verhogen ingang door stad op vraag van bewoners (rolstoelgebruikers): af **23-11-2021**

9.2.2 LDC De Spie

39. Bureau De Spie wit geschilderd: af **28-06-2021**

40. Installatie speeltuin De Spie: af **20-09-2021**



41. Voorbereidingen zonnewering De Spie: af **25-10-2021**

Aan de grote glaspartij van De Spie werd een elektrische zonnewering voorzien door een aannemer, alle voorbereidende elektriciteitswerken werden door de Technische dienst uitgevoerd.

9.2.3 Woonzorgcentra

9.2.3.1 WZC Het Pardoen

42. Het Pardoen keuken – Buffervat evenwichtsfles (circuit koeling): **14-04-2021**

De koelmachine werkt nu stabiel en dat houdt in dat de koelmachine minder vaak moet stoppen en heropstarten, wat uiteindelijk in belangrijke mate de levensduur van de koelmachine verlengt.

43. Voorzien van nieuwe UTP-kabel tussen de temperatuurregistratie en centrale patchkast technisch lokaal Het Pardoen: af **31-05-2021**

44. Het Pardoen polyvalente zaal, herstellingen schilders: af **19-07-2021**

9. Technische dienst

45. Het Pardoen loopleuningen herstellen en vastzetten leuning terras dat zicht geeft op vijver: af **02-08-2021**
46. Het Pardoen herstelling deurenkader voorbereidingen: af **09-08-2021**
47. Rekken Het Pardoen: af **20-09-2021**
48. Voorbereidingen Schneider Het Pardoen (bekabelingswerken en ventilatievoorbereidingen) : af **25-10-2021**
49. Rekken berging Het Pardoen: incoberging (materiaal COVID-19): af **22-11-2021**
50. Keuken Het Pardoen herstellingswerken af **06-12-2021**
Na het schadedossier van het waterlek in de keuken van Het Pardoen werden herstellingswerken ondernomen door de Technische dienst:
 - Nieuwe voorzetwanden
 - Nieuwe deuroplijstingen
 - Nieuwe tegels
 - Schilderwerken
 - Elektriciteitswerken
 - Bypassen voor sanitair gebruik
 - ...Hierbij werd telkens rekening gehouden met vigerende hygiëneregels in de voedselindustrie.
51. Renovatie Het Pardoen gang naar brasserie: af **20-12-2021**
52. Renovatie Het Pardoen gang trap gelijkvloers naast lift: af **20-12-2021**
53. Het Pardoen: aanpassing balie: af **31-12-2021**

9.2.3.2 WZC Ter Beke

54. Renovatie gang Ter Beke - Ten Gaver: af **25-01-2021**
55. Plaatsen kabel boom Ter Beke: af **29-03-2021**
Aan de achterkant van Ter Beke werd een slagboom voorzien. Alle voorbereidende werken (elektriciteit + doorvoeren) werden door de Technische dienst voorzien.

9.2.4 Algemeen

56. Aanpassingen Fluvius tellers site steenakker: af **07-01-2021**
Op de site Steenakker werden aparte tellers voorzien. Alle voorbereidende werken (elektriciteit + doorvoeren) werden door de Technische dienst voorzien en externe firma's hielpen bij boringen.
57. Renovatie Sint-Jan tegelvloer fase 1 – alle voorbereidingen: af **19-02-2021**



58. Afgewerkte tegelvloer fase 1 (garage en liftzone): af **midden april 2021**
In het sint-janshospitaal werd een nieuwe tegelvloer geplaatst door een externe firma, de werken werden opgesplitst in 4 fasen die uitgevoerd werden in 2021:

9. Technische dienst

- De garage
- Het onthaal
- De linker gang
- De rechtergang

Op deze manier konden de verschillende diensten van het gebouw hun werking behouden:

- Leveringen materialen
- Jan Yperman
- Groepswonen
- Administratieve vleugel

Tijdens de 4 fasen van het project diende de Technische dienst telkens stand-by te staan voor:

- Elektriciteitspannes door afbraakwerken
- Onthalen van de aannemers
- Afbakenen van de zones (gefaseerd)
- Aanpassen van leidingen
- Voorzien van leidingen in de chape
- ...

59. Sint-Jan kelder: gat dichtten, brandwerend toemetselen: af **17-05-2021**

60. Camera Sociale dienst: aan de muur tegenover het gebouw zelf. Bekabeling camera **21-06-2021**

61. Plaatsen van faiences bij een externe klant: af **28-06-2021**

62. 4 nieuwe kabels trekken tussen de invoer van Proximus en kast Sint-Jan lokettenstraat beneden: af **26-07-2021**

63. Renovatie bureau voorzitter: nieuwe vloer: af **30-08-2021**

Het bureel van de voorzitter werd vernieuwd:

- Schilderwerken
- Nieuwe witte vloer
- Kleine elektriciteitsaanpassingen
- Strakke moderne indeling



64. Zolder Sint-Jan: afzuiging: ventilatie op zolder Sint-Jan, nieuwe kabels trekken: af **30-08-2021**

65. Raadzaal Sint-Jan opfrissen: af **25-10-2021**

66. Kabelgootjes plaatsen omwille van verhuis bureeltafels in het loket: af **28-06-2021**

9.3 Werkopdrachten

9.3.1 Afgewerkte werkopdrachten

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal	4.002	3.811	4.157	3.926	6.071

De werkaanvragen komen vanuit de instellingen, het loket Wonen en Zorg en het Jan Yperman ziekenhuis. Ook de opdrachten voor divers periodiek onderhoud maken deel uit van de werkopdrachten.

We zien een stijging in het aantal werkopdracht van 54,4 %. Deze enorme stijging heeft te maken met de correctere manier van werken. Voordien werden diverse opdrachten onder dezelfde werkbond aangevraagd. Voor een transparantere werking is het beter om alles apart te noteren. Zo worden alle werkopdrachten mooi op aparte kostenplaatsen geplaatst. Zo zien we nog beter wat een opdracht gekost heeft en kwamen geen verborgen taken in andere werkbonden terecht.

9.4 Wachtoproepen

9.4.1 Evolutie wachtoproepen

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
124	133	122	121	128	135	81	58	78	80



PREVENTIEDIENST

10 Preventiedienst

10.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Preventieadviseur	1,00	1,00
Arbeidsarts	0,16	0,16
Medewerker interne medische dienst	0,50	0,47
Totaal	1,66	1,63

10.2 Werking

De interne preventiedienst staat samen met de interne medische dienst de werkgever bij over de toepassing van de maatregelen bedoeld in de welzijnswet. De preventieadviseur en de preventieadviseur-arbeidsarts hebben ook een adviserende functie ten opzichte van de werkgever en van de werknemers.

Tijdens de maandelijkse vergaderingen van het comité preventie en bescherming op het werk komende de belangrijkste rubrieken en acties uit de maandverslagen van de interne preventiedienst aanbod. Het comité preventie en bescherming op het werk formuleert voorstellen en adviezen in het kader van de welzijnswet.

Ook in 2021 stond de goede samenwerking tussen de interne preventiedienst, de interne medische dienst en alle andere actoren van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik garant voor meer welzijn op onze werkvloer. Want samenwerken werkt.

10.2.1 Arbeidsongevallen

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totaal aantal	28	19	19	19	29	10	14	11	18
Met werkverlet	11	5	11	9	13	6	10	4	10
Zonder werkverlet	10	8	7	7	12	4	4	7	8
Woon-werkverkeer	7	6	1	3	4	2	4	2	3

In 2021 werden er 21 arbeidsongevallen bij de verzekeraar gemeld. Hiervan werden er 18 erkend als arbeidsongeval.

Dit betekent een stijging van 63 % tegenover 2020.

We stellen algemeen een stijging vast van de arbeidsongevallen. Zowel bij de ongevallen op de werkvloer als bij de ongevallen op weg van en naar het werk. Met een werkverlet van 178 dagen in 2021, scoren wij opmerkelijk veel hoger dan de 25 dagen in 2020.

10.2.2 Gezond@Work



De coronapandemie zorgde er nog steeds voor dat fysiek vergadering niet kon. Het was niet aangeraden om activiteiten en vergaderingen fysiek te laten plaats te vinden.

Met gezond@work hebben we alle collega-personeelsleden die in 2020 met de fiets naar het werk kwamen begin 2021 kunnen belonen met een certificaat en een warme Woon- en Zorgbedrijf muts. Ze werden op deze manier bedankt voor hun inzet voor het milieu en niet onbelangrijk, de inzet voor hun eigen gezondheid.

10.2.3 Interne preventiedienst

Met het vooruitzicht van de vaccinaties begin 2021 en gewapend met een aantal actiepunten uit het jaaractieplan hoopte de interne preventiedienst klaar te zijn om in 2021 toch wel een wat normale werking te kunnen opstarten.

Maar helaas. Ook in 2021 bleef corona ons leven en werken sterk beïnvloeden. Fysiek bijeenkomen kon in 2021 maar heel kort. Daardoor was het organiseren van fysieke opleidingen nog steeds niet mogelijk.

In het kader van brandpreventie werd de Verklaring brandveiligheid van WZC Het Pardoen met succes verlengd. Een A-attest werd verkregen.

Ook voor de serviceflats Ter Drapiers en ons Lokaal Dienstencentrum De Spie werd telkens een A-attest verkregen na een positief advies van de lokale brandweer.

Een bestek voor een raamovereenkomst voor het periodieke nazicht van de (kleine) brandblusmiddelen werd opgemaakt en aan een externe partner gegund. De brandblusmiddelen op al onze sites worden nu conform de wetgeving jaarlijks nagezien en onderhouden.

In samenwerking met een milieuconsulent werden de bestaande milieuvergunningen voor Het Pardoen, Ter Beke en het Sint-Janshospitaal overgedragen van het OCMW Wervik naar het Woon- en Zorgbedrijf.

Naast het uitvoeren van de gebruikelijke taken en opdrachten van een interne preventiedienst werd er ook in 2021 voor gezorgd dat de voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen steeds aangevuld werd en aangevuld bleef. Vele chirurgische mondmaskers, handschoenen, beschermerschorten en ontsmettingshandgel werden ter beschikking gesteld van het personeel. Dit nog steeds in samenwerking met beide directies van onze woonzorgcentra en de woonzorgcoördinator.

De aanhoudende coronapandemie verplichtte ons om nog steeds voor een gezonde en veilige werkplek te zorgen. De wijzigende instructies en maatregelen werden in procedures gegoten, affiches met instructies opgemaakt en bedrukt, nazicht uitgevoerd op het naleven van de geïmplementeerde procedures, informatie ingewonnen bij externe organisaties en bijgestaan met raad (en daad) waar nodig binnen het Woon- en Zorgbedrijf Wervik.

10. Preventiedienst

Dankzij de mogelijkheid om online te vergaderen konden de vergaderingen van het comité preventie en bescherming in 2021 onverminderd blijven doorgaan.

En samen met onze eigen arbeidsarts is de interne preventiedienst blijven inzetten op het mentaal welbevinden van het WZBW-personeel in deze coronapandemie.



Elke onderneming of instelling moet een eigen Interne dienst voor Preventie en Bescherming op het werk inrichten.

De interne preventiedienst geeft een meerwaarde aan het Woon- en Zorgbedrijf Wervik door:

- De structuur en organisatie van Woon- en Zorgbedrijf Wervik goed te kennen
- Op de werkvloer aanwezig te zijn
- Te luisteren naar de noden en vragen van zowel werkgever en werknemers
- Zo snel als mogelijk advies formuleren en (haalbare) oplossingen aanbieden waarin alle partijen zich vinden
- Steeds mee te werken waar mogelijk
- Op een begrijpbare manier te communiceren met respect voor alle partijen
- De goede samenwerking met onze eigen preventieadviseur-arbeidsarts te onderhouden
- De neutraliteit gebonden aan de functie van preventieadviseur sterk te bewaren
-

10.2.4 Interne medische dienst

Onze interne medische dienst heeft in 2021 niet stilgezeten: 183 periodieke onderzoeken, 26 aanwervingsonderzoeken en 18 werkherlevingsonderzoeken werden uitgevoerd. Daarnaast vonden er nog andere raadplegingen plaats waaronder 11 spontane raadplegingen en 42 onderzoeken in verband met de bescherming van jongeren. 290 personeelsleden werden er in 2021 onderzocht waarbij er een totaal van 430 onderzoeken werd geregistreerd.

De arbeidsarts en de verpleegkundige interne medische dienst werkten ook mee met acties rond COVID-19. Ze hielpen mee bij de coronavaccinatie waarbij het Woon- en Zorgbedrijf een vaccinatiegraad van wel meer dan 95 % behaalde bij bewoners en personeel.

In het najaar van 2021 werd opnieuw een griepvaccinatie op touw gezet waarbij 298 griepvaccins werden gezet.

Een gedicht op woensdag tijdens COVID-19:

*Weer, mooi weer, zonnig weer.
Ook achter glas kan men van een zonnestraal genieten.
Enkel de gedachte al maakt me blij: van de lentezon genieten, waar dan ook.
Niets of niemand kan deze gedachte afremmen.
Steel alvast wat zonlicht,
Dit zal zeker nog van pas komen want
Als we nu eens allemaal een beetje zon zijn, dan komt het goed.
Ga ervoor, men zal je dankbaar zijn!*

Een interne medische dienst met een eigen preventieadviseur-arbeidsarts (AA) biedt heel wat voordelen:

- De preventieadviseur-arbeidsarts kent de organisatie en structuur van onze organisatie heel goed
- De preventieadviseur-arbeidsarts is wekelijks op de werkvloer aanwezig en daardoor veel toegankelijker voor werkgever en werknemers
- Een interne medische dienst biedt een heel goede en vlotte samenwerking met de interne preventiedienst
- Antwoorden op vragen met betrekking tot gezondheidstoezicht (en ook andere thema's) kunnen veel sneller en meer direct geformuleerd worden
- Werknemers kunnen ter plaatse op bezoek in functie van gezondheidstoezicht en hoeven niet op verplaatsing naar onderzoekcentra
- De preventieadviseur-arbeidsarts woont elke vergadering van het comité pbw bij en kan dus onmiddellijk een inbreng doen over de thema's en vragen voor het luik gezondheidstoezicht
- Indien nodig, gaat de preventieadviseur-arbeidsarts ter plaatse de arbeidssituatie bekijken
- Onze preventieadviseur-arbeidsarts bouwt een vertrouwensrelatie op met werknemers, want zij hebben steeds met eenzelfde arts contact
- Binnen onze organisatie konden we het aantal jaarlijkse gezondheidsonderzoeken op peil houden zoals vóór de wetswijziging (1 maal om de 2 jaar). Ook andere gezondheidsonderzoeken konden blijven plaatsvinden
- De interne medische dienst organiseert de griepvaccinatie en voert daarvoor campagne. Ze hielp ook bij het zetten van het COVID-19-vaccin.
- Last but not least: Tijdens de COVID-19-periode was onze preventieadviseur-arbeidsarts veel op de werkvloer aanwezig en kon de werknemers met raad en daad bijstaan in het bestrijden van dit virus. Ze biedt een luisterend oor.



WASSERIJ

11 Wasserij

11.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Ploegbaas wasserij	1	1
Wasserij-arbeidster SINE	2,27	2,77
Wasserij-arbeidster artikel 60§7	2,67+0,35 ^(a)	3,27
Chauffeur	1	1
Wijkwerken		
Totaal	6,94+0,35^(a)	8,04

* Sociale inschakelingsecomie

^(a) 1 Persoon van OCMW Wevelgem

De interne preventieadviseur coördineert de werking van de wasserij. Het personeel op de werkvloer wordt aangestuurd door de ploegbaas wasserij onder leiding van onze preventieadviseur.

De arbeidsbegeleidster van de Sociale dienst van het OCMW volgde de projectmedewerkers op.



11. Wasserij

11.2 Werking

De wasserij van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik bevindt zich in de kelder van het Sint-Janshospitaal. Daar wordt de was verzorgd van onze woonzorgcentra Ter Beke en Het Pardoën. We spreken over de privéwas van onze bewoners, maar ook de werkpakken van het personeel van onze woonzorgcentra maar ook van de andere interne diensten van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik.

Daarnaast wordt ook heel wat was van externe organisaties verzorgd zoals de buitenschoolse kinderopvang Sloeber, de buurtwerking en het linnen van vzw O₂ en Jan Ypermanziekenhuis.

Inwoners die binnen de woonzorgzone wonen, kunnen hun lakens en gordijnen laten wassen in de wasserij (persoonlijke was extern).

Hierbij het aantal kilogram wasgoed dat in 2021 door onze wasserij werd verzorgd.

Wasserij van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik Aantal kg verwerkt wasgoed in 2021													
	Jan	Febr	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Totaal
Het Woon- en Zorgbedrijf Wervik													
WZC Het Pardoën	2417	2343	2910	2256	2778	2212	2151	2693	2253	2332	2493	2167	29005
Rasanten WZC Het Pardoën	484	541	717	565	644	589	524	497	480	548	461	441	6491
WZC Ter Beke	2213	2102	2649	2033	2501	2010	1968	2526	1997	2066	2484	1959	26508
Rasanten WZC Ter Beke	146	248	405	319	340	369	315	381	308	341	275	252	3699
Woonzorg + groepswonen Sint-Janshospitaal	13	18	24	22	24	13	23	24	24	26	33	18	262
Sint-Janshospitaal: rasanten & werkpakken	159	144	142	169	167	115	225	271	276	214	244	188	2314
Technische dienst	53	50	62	39	44	40	28	34	36	42	45	42	515
Ter Drapiers	40	69	83	48	72	30	59	42	73	72	45	38	671
LDC De Spie	0	0	0	0	1	0	2	0	3	2	2	1	11
SP-dienst van het Jan Ypermanziekenhuis													
SP-dienst: werkpakken & rasanten	285	299	443	275	376	271	206	283	251	256	294	198	3437
SP-dienst: persoonlijke was van patiënten	5	0	63	22	0	8	35	41	31	27	24	8	264
De Witte Berken													
Okidoki	51	52	54	54	51	56	43	73	73	68	66	35	676
Keerpunt	28	31	46	49	39	68	37	56	27	52	65	51	549
Ter Beke Mozaiek	30	49	50	56	47	31	20	31	23	30	34	22	423
De Gapaert	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
OCMW en stad Wervik													
Crisisnetwerk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6
Sloeber	37	44	49	45	37	33	44	123	71	45	36	20	584
Sociale Dienst LOI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Het Zwembad	0	13	17	14	10	11	4	8	3	12	11	0	103
Buurtwerking	11	14	21	23	12	12	8	4	11	28	22	11	177
Persoonlijke was van externen													
Persoonlijke was externen	11	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
TOTAAL	5985	6026	7737	5991	7.145	5870	5694	7089	5942	6169	6636	5453	75737

Totaal aantal kg wasgoed verwerkt per jaar:					
Jaar	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal	72.149	69.292	67.019	76.109	75.737

Met een totaal van 75.737 kg wasgoed werd er in 2021 iets minder was verwerkt dan in 2020.



VRIJWILLIGERS

12 Vrijwilligers

12.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2020	VTE op jaarbasis 2021
Vrijwilligerscoördinator	0,20	0
Totaal	0,20	0

In oktober 2020 werd een nieuwe vrijwilligerscoördinator aangesteld. Echter was deze in 2021 maar 4 maanden actief. De coördinator was immers in ziekte van 20 april 2021 tot en met 31 augustus 2021. Hierna was ze niet meer in dienst vanaf 01 september 2021. Er werd een nieuwe vrijwilligerscoördinator aangesteld met ingang van 27 december 2021.

In de periode van afwezigheid van de vrijwilligerscoördinatie, werden de taken overgenomen door de woonzorgcoördinator.

De vrijwilligerscoördinator van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik volgt de administratieve verplichtingen inzake het vrijwilligersdecreet en vrijwilligerswetgeving op. Zij zorgt ervoor dat de vrijwilligers administratief in orde zijn en volgt de vrijwilligerscontracten op. Het waarderingsbeleid van de vrijwilligers wordt tevens door haar opgenomen.

12.2 Werking

Het WZB Wervik werd sinds 01-01-2021 erkend als autonome vrijwilligersorganisatie bij de Vlaamse Overheid. We ontvingen hiervoor over 2021 een subsidiebedrag van € 6.863,86.

12.2.1 Werkgroep vrijwilligerswerk

- Vrijwilligerscoördinator
- Een deskundige animatie WZC Ter Beke
- Een deskundige animatie WZC Het Pardoën
- Polyvalent medewerker afdeling Ter Drapiers en de Bezoekersclub
- Centrumverantwoordelijke LDC De Spie

De werkgroep vrijwilligerswerk veranderde eind 2021 gezien er op enkele sites wijzigingen waren qua verantwoordelijkheden van de vrijwilligers.

De werkgroep werd dan ook uitgebreid met:

- Medewerker Loket cafetariawerking Sint Jan

Indien het waarderingsbeleid aan bod komt tijdens de werkgroep, worden ook de siteverantwoordelijken van de stads- en OCMW diensten uitgenodigd. Het gaat hier om:

- Verantwoordelijke soep- en fruitproject
- Verantwoordelijke De Kier

12.2.2 Vergaderingen werkgroep

	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal	5	2	2	4	4

Omwille van COVID-19 gingen de meeste vergaderingen van de werkgroep online door. Het feit dat er niet fysiek kon worden vergaderd, maar bepaalde zaken toch wel dienden te worden besproken, werden ook veel agendapunten per mail afgehandeld.

12. Vrijwilligers

12.2.3 De werkgroep organiseert activiteiten voor alle vrijwilligers:

- Vrijwilligers worden per instelling/afdeling uitgenodigd voor een nieuwjaarsevent. In 2021 kon dit event per afdeling echter niet doorgaan wegens COVID-19.
- Tijdens de week van de vrijwilliger wordt steeds een aangename lunch in Het Pardoën aangeboden. Deze lunch valt normaal gezien eind februari, begin maart. Door COVID-19 kon in 2021 deze lunch echter ook niet doorgaan. Deze werd dan verplaatst naar begin december 2021. Door een heropflakking van COVID-19, kon deze echter ook niet doorgaan in december. Elke vrijwilliger werd als alternatief een tapasbox aangeboden.
- Nog een activiteit die niet kon doorgaan in 2021 omwille van COVID-19, was de verrassingsreis in september. Om toch een blijk van waardering te tonen aan de vrijwilligers, werd als alternatief op de reis, een pakketje met verzorgingsproducten aan elke vrijwilliger bezorgd.
- De jaarlijkse film voor alle vrijwilligers in het Forum kon wel worden georganiseerd. Veel vrijwilligers stonden echter nogal wantrouwig tegenover de toen geldende coronamaatregelen inzake evenementen. De inschrijvingen voor deze film waren dan ook minimaal waardoor de voorstelling geannuleerd werd.

12.2.4 Vrijwilligers per afdeling

	2017	2018	2019	2020	2021
Cafetaria Sint-Jan	6	4	5	4	3
WZC Het Pardoën	26	20	23	35	37
Ter Drapiers (voorheen Woonzorg)	42	37	37	9	9
LDC De Spie	17	19	22	18	27
Bezoekersclub				14	14
Mindermobielencentrale				7	8
WZC Ter Beke	16	22	21	25	42
Wasserij	2	2	1	1	1
Totaal	109	103	109	113	119

In 2021 startten 20 nieuwe vrijwilligers op. Dit grote aantal is te verklaren door corona. Enerzijds merken we dat vrijwilligers veel respect hebben voor de medewerkers in de zorg, en de werkdruk die corona met zich meegebracht heeft, en hun steentje willen bijdragen. Anderzijds stellen nieuwe vrijwilligers ook dat ze de lockdown in 2020 als een beperking zagen in hun sociale contacten, en nu hunkeren naar meer contact. Dit contact hopen ze via vrijwilligerswerk te bekomen.

Op datum van 31-12-2021 waren 141 unieke vrijwilligers actief. Dit cijfer is niet gelijk aan het totaalcijfer vermeld in de tabel hierboven. In de tabel wordt er immers gesproken over het aantal vrijwilligers die actief zijn in de diverse afdelingen. Verschillende vrijwilligers zijn immers actief op 2 of meerdere afdelingen. Er is dus sprake van een dubbeltelling op de tabel.

12. Vrijwilligers

12.2.5 Gepresteerde uren reguliere vrijwilligers

	2018	2019	2020	2021
Cafetaria Sint-Jan	455	720	187	219
WZC Het Pardoën	1.857,5	1.719	1613,5	1.804
Ter Drapiers	1.466	1.245,5	463,5	204
LDC De Spie	2.186,5	2.200,5	880,5	902,5
Bezoekersclub	157,5	135	155,25	
Mindermobielen centrale	1.716,65	1.806,35	719,55	903,5
WZC Ter Beke	2.015	2.100	876	2.019
Wasserij	52	40	4	
Totaal	9.906,15	9966,35	4899,30	6.052,00

12.2.6 Gepresteerde uren van vrijwilligers/voltijdse equivalenten

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Uren	15.171	15.613	14.555	14.459	16.229	9.966,35	4.899,30	6.052

Ondanks het hoger aantal vrijwilligers, liggen de gepresteerde uren van de vrijwilligers beduidend lager dan precorona. Ook in 2021 dienden bepaalde werkingen te worden stopgezet in zowel LDC De Spie als de diverse cafetaria's. In de woonzorgcentra merken we dat het aantal uren vrijwilligerswerk terug op het niveau zit van 2019. Van de Bezoekersclub werden de uren in 2021 niet geregistreerd. Hierdoor kunnen de totale cijfers niet als representatief worden beschouwd.

12.2.7 Uitgevoerde taken door de vrijwilligers

- Activiteiten zoals: feestmaaltijden, oliebolle bakken met de kermis, pannenkoeken- en wafelenbak.
- Begeleiden van de activiteiten die op regelmatige basis terugkeren: wekelijkse wandelingen, spelletjesclub, kaarten, creanamiddagen, marktbezoek, bingo, modeshow, zangclub, dansnamiddag, bierproefclub,...
- Begeleiden bewoners woonzorgcentrum van de kamer naar de bezoekeruimte
- Onthaal bezoekers woonzorgcentrum
- Openhouden cafetaria: Ter Beke, Het Pardoën, Sint-Janshospitaal, Ter Drapiers, De Spie
- Helpen opdienen van maaltijden en afwas in Het Pardoën en De Spie
- Chauffeurs Mindermobielen centrale
- Bezoekersclub: bezoeken en opbellen alleenstaande 80+'ers

12.2.8 Administratie

Sinds de oprichting op 01 januari 2018 van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik, werden er nog geen aparte documenten voor de vrijwilligers opgemaakt voor het WZB. De oude documenten van Stad Wervik en OCMW Wervik werden tot voor kort nog gebruikt voor de vrijwilligers van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik. Daarnaast was er in de diverse documenten een overlapping van informatie terug te vinden. Ook bepaalde informatie (verzekeringen o.a.) was niet meer up to date. Een deontologische code met wederzijdse rechten en plichten ontbrak, alsook een privacyverklaring.

Om tegemoet te komen aan bovenstaande zaken, en om de administratieve veelheid te reduceren, werd in 2021 alle nuttige informatie gebundeld in 1 document, de afsprakennota voor vrijwilligers.

Dit afsprakennota werd opgemaakt voor elke vrijwilliger en omvat volgende zaken:

- Persoonsgegevens van zowel vrijwilligers als het Woon- en Zorgbedrijf Wervik

12. Vrijwilligers

- Interesses van de vrijwilliger
- Concrete afspraken
- Verzekeringsgegevens
- Gegevens inzake de administratieve ondersteuning
- Wederzijdse rechten en plichten (deontologische code)
- Een luik in het kader van de GDPR-wetgeving inzake de beveiliging van de persoonlijke gegevens van de vrijwilliger
- Een luik inzake toestemming gebruik van gegevens van de vrijwilliger
- De procedure tot het indienen van een klacht
- Contactgegevens van de diverse siteverantwoordelijken van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik.



RAAMCONTRACTEN

13 Raamcontracten

Een raamcontract is een contract tussen het Woon- en Zorgbedrijf Wervik en een opdrachtnemer met als doel om gedurende een bepaalde periode de voorwaarden (onder andere prijs) over te plaatsen opdrachten vast te leggen. Deze werkwijze startte in 2014 en behelst vrijwel alle repetitieve leveringen en diensten.

Opdracht	Firma	Startdatum	Einddatum
Riziv-optimalisatie	Probis	01-04-2014	? (automatisch stilzwijgende verlengingen)
Keukengebeuren en supervisie onderhoudsgebeuren	Sodexo	01-11-2014	31-10-2018 (3 x stilzwijgende verlenging tot 31-10-2021)
WZC's: enterale voeding en medische bijvoeding	Frésubin	19-10-2015	18-10-2019, (1 x verlenging 18-10-2020)
Levering van geneesmiddelen, farmaceutische producten en verzorgingsproducten voor de woonzorgcentra	MDD Pharma NV	19-10-2016	31-01-2022
Raamcontract voor kantoorbenodigdheden via Zorgbedrijf Antwerpen	Lyreco Belgium NV	24-11-2016	23-11-2020
Huur van een nieuw print- en kopiemachinepark	Canon via BNP Paribas Fortis	01-01-2017	31-12-2023
Gezamenlijke aankoop incontinentiemateriaal door verschillende OCMW's	Sca Hygiene Products	01-01-2017	31-12-2020, verlengd tot 31-12-2022
Raamcontract leveringen, installatie en onderhoud hoog-laag bedden	Wissner-Bosserhof	02-01-2017	01-01-2021
Raamcontract digitale televisie via Zorgbedrijf Antwerpen	Screenservices	08-12-2015	07-12-2023
ICT Opdrachtencentrale – stad Brugge en andere entiteiten	Realdolmen, Cronos, Newtel (nu Nextel), Telenet, Fabricom, Jacops, 6x International, Switch, NextiraOne (nu Dimension Data), Belgacom (nu Proximus)	23-01-2017	31-12-2018 (stilzwijgende verlenging)
Leveren van niet-steriel medisch en zorgmateriaal via Zorgbedrijf Antwerpen	WM Supplies	29-11-2017	28-11-2021
Gezamenlijke groepsaankoop van elektriciteit en aardgas	Vlaams Energiebedrijf	01-01-2018	31-12-2018 (stilzwijgende verlenging voor onbepaalde duur)

13. Raamcontracten

Het ledigen van semi-ondergrondse afvalcontainers, het vervoer en verwerken van dit afval	Vanheede	01-01-2018	31-12-2021 (2 x stilzwijgende verlenging tot 31-12-2023)
Leveren en onderhouden van alle arbeidsmiddelen ter ondersteuning van het tilbeleid en het decubituspreventiebeleid via Zorgbedrijf Antwerpen	Arda Technics, Arjohuntleigh nv	02-01-2018	01-01-2022, verlengd tot gunning nieuwe opdracht
Leveren van porselein, bestek, glas en klein keukenmateriaal	Demuyne Frans	01-03-2018	14-02-2022
Raamovereenkomst leveren van divers materiaal voor schrijnwerkers	De Nieuwe Gouden Spade	16-10-2018	15-10-2022
Collectieve hospitalisatieverzekering via stad Wervik	AXA	01-01-2019	31-12-2022
Schoonmaken ramen gebouwen WZB Wervik	A.L. Clean	01-01-2019	31-12-2022
Woon- en Zorgbedrijf Wervik: het keuren van de keuringsplichtige installaties Perceel Nr. 1: Hefwerktuigen en aanverwante toestellen, Perceel Nr. 3: Brandmeldings- en alarmsystemen, Perceel Nr. 4: Installaties onder druk, Perceel Nr. 5: Centrifuges	BTV	13-03-2019	31-12-2022
Woon- en Zorgbedrijf Wervik: het keuren van de keuringsplichtige installaties Perceel Nr. 2: Elektrische installaties	Vinçotte	13-03-2019	31-12-2022
VVSG-raamcontract voor universele postdiensten	BPost	17-03-2019	03-02-2023
Raamcontract Telecommunicatiediensten ten behoeve van de Vlaamse overheid, lokale en provinciale besturen	Proximus NV Orange Belgium NV Nextel NV	29-08-2018, toetreding in april 2019	28-08-2025
Onderhoudscontract Televisie voor WZC Ter Beke en het Pardoën	Televisie	24-04-2019	23-04-2024
Onderhoudscontract Nextel voor WZC Ter Beke	Nextel	24-04-2019	23-04-2024
Raamovereenkomst sanitair materiaal	Van Marcke NV	01-08-2019	31-07-2023
Periodiek onderhoud van liften	Kone Belgium nv Coopman Orona Cosmolift	01-08-2019	31-07-2023
Raamovereenkomst voor de aankoop van brandstof voor de voertuigen met tankkaartsysteem	Power Oil NV Dats NV	01-10-2019	30-09-2023 (daarna stilzwijgende verlenging)
Huur van automaten voor koffie en aankoop van koffie	Miko Coffee	03-10-2019	02-10-2021

13. Raamcontracten

Onderhoudscontract koelinstallaties voor WZC Ter Beke	Calis Projects bvba	04-12-2019	03-12-2020 (jaarlijks stilzwijgende verlengingen)
Raamovereenkomst leveren van elektrisch materiaal	Boval	01-02-2020	31-01-2024
Raamovereenkomst leveren van schildersmateriaal	Dekens Deco Trends	01-02-2020	31-01-2024
Raamcontract georganiseerd door de Cipal dv in de projecten: Aankoop van licenties, gebruiksrechten, onderhouds- en ondersteuningsprogramma's m.b.t. standaardsoftware", besteknummer CSMNRTSOFT19	Comparex Belgium BVBA	20-02-2020	27-08-2023
Raamcontract georganiseerd door de Cipal dv in de projecten: Aankoop van ICT infrastructuur, bestek CSMRTINFRA19	Centralpoint België NV	20-02-2020	27-08-2023
Raamovereenkomst voor het leveren van schoonmaakmiddelen en -producten via Zorgbedrijf Antwerpen	King Boma	01-04-2020	31-03-2024
Antiviruscontract: verlenging	RealDolmen	16-04-2020	15-04-2023
Raamcontract groenonderhoud WZC Ter Beke en WZC Het Pardoën (+ onkruid Sint-Janshospitaal)	Vzw Effect	01-05-2020	30-04-2024
Verhuren en onderhouden van linnen	Dumoulin	01-06-2020	31-05-2023
Levering van dranken en kleine snacks aan de cafetaria's WZB Wervik	Bayart	01-07-2020	30-06-2024
Raamovereenkomst voor het afsluiten van verschillende verzekeringspolissen voor Stad Wervik, OCMW Wervik en Woon- en Zorgbedrijf Wervik; Perceel 2, verzekeringsdiensten voor Woon- en Zorgbedrijf Wervik	Ethias NV	01-01-2021	31-12-2024, kan tot 4 maal stilzwijgend verlengd worden met 1 jaar
Raamovereenkomst voor de levering van enterale en medische bijvoeding	Fresenius Kabi	01-02-2021	31-01-2023
Onderhoudscontract voor HVAC woonzorgcentrum Het Pardoën	Stallo	02-03-2021	01-03-2024
Raamcontract aankoop en levering van divers gepersonaliseerd drukwerk voor stad Wervik, OCMW Wervik en Woon- en Zorgbedrijf Wervik	Vandendriessche, Drukkerij en Boekbinderij BVBA	27-05-2021	26-05-2022, kan tot 3 maal stilzwijgend verlengd worden met 1 jaar
Raamovereenkomst voor brandblusmiddelen: jaarlijks	Importex nv (Nu-Swift)	01-07-2021	30-06-2024

13. Raamcontracten

controle, herstellingen, hervullen en levering van nieuwe toestellen			
Huur van automaten voor koffie en aankoop van koffie	Miko	04-10-2021	03-10-2024
Keukenbeheer en supervisie schoonmaak van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik	Sodexo Belgium NV	01-11-2021	31-10-2025, kan drie keer stilzwijgend verlengd worden met 1 jaar
Het prefinancieren, leveren, plaatsen en exploitatie van 20 jaar van fotovoltaïsche panelen op gebouwen in eigendom van de lokale besturen via de Intercommunale Leiedal	Beauvent cvba en Vlaskracht cvba	datum oplevering PV-installatie (nog niet gestart)	20 jaar na begindatum

13.1 Nieuwe raamcontracten in 2021

- Raamovereenkomst voor de levering van enterale en medische bijvoeding
- Onderhoudscontract voor HVAC woonzorgcentrum Het Pardoen
- Raamovereenkomst voor brandblusmiddelen: jaarlijks controle, herstellingen, hervullen en levering van nieuwe toestellen
- Keukenbeheer en supervisie schoonmaak van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik
- Huur van automaten voor koffie en aankoop van koffie

13.2 Nieuwe gezamenlijke raamcontracten in 2021

Aanbestedende overheid is stad Wervik

- Raamcontract aankoop en levering van divers gepersonaliseerd drukwerk voor stad Wervik, OCMW Wervik en Woon- en Zorgbedrijf Wervik

13.3 Andere

- De samenwerkingsovereenkomst met Cibal dv in het kader van DPO-ondersteuning voor 3 jaar werd vernieuwd. De overeenkomst loopt vanaf 01-02-2021 tot en met 31-01-2024.
- Er is een samenwerkingsovereenkomst met FIABILIS inzake het onderzoek naar verminderingen van de RSZ-bijdragen en de vrijstelling van de bedrijfsvoorheffing bij werken in onroerende staat. Deze overeenkomst loopt vanaf 18-06-2021 voor een periode van minimum 3 jaar.
- Het Woon- en Zorgbedrijf Wervik is met ingang van 01-11-2021 toegetreden tot TMVS, de aankoopcentrale CREAT.

