



Jaarverslag 2024



Woon- en Zorgbedrijf Wervik – welzijnsvereniging
Provincie West-Vlaanderen
Arrondissement Ieper

Steenakker 30
8940 Wervik

Telefoon: 056 300 200
E-mail: administratie@wzbwervik.be
Webstite: www.wzbwervik.be

Voorwoord

Met heel wat dankbaarheid en trots blik ik als voorzitter terug op 2024. We behalen met ons TOP-team terug heel wat mooie resultaten. Een paar hoogtepunten heb ik er voor u uitgelicht maar neem zeker de tijd om in ons jaarverslag te ontdekken welke mooie realisaties Woon- en Zorgbedrijf u voor 2024 kan presenteren.

We bouwden een mooie samenwerking op met De Lovie. Nadat eind 2023 een leefgroep zijn intrek nam in het Sint-Janshospitaal werden ook afspraken gemaakt rond Steenakker 14. We bouwden er twee mooie meergezinswoningen. De Lovie huurt deze aan Woon- en Zorgbedrijf en biedt zo jongvolwassenen met een beperking een veilige en ondersteunende leefomgeving waar ze zichzelf kunnen zijn en groeien. Hier was in Wervik nood aan, zo kunnen jongeren dichterbij hun ouderlijke thuis opgevangen worden, wat door de ouders zeker gewaardeerd wordt.

Als voorzitter ben ik trots dat we de samenwerking met de sector personen met een handicap zijn aangegaan. Ook naar de toekomst toe zijn er hier zeker nog opportuniteiten opdat ook mensen met een beperking in Wervik waardig oud kunnen worden. In 2025 zijn hierrond al plannen gemaakt.

De artspraktijk Hedera kon de deuren, zoals gepland, openen. De transformatie van kantoorgebouw naar dokterspraktijk bleek een grote uitdaging. Onze Technische dienst leverde hier prachtig werk. We hopen dat de dokters erin slagen om jonge huisartsen naar Wervik te trekken zodat Wervikanen zeker kunnen blijven rekenen op een huisarts in eigen stad. We zijn blij om hier als WZBW een steentje te kunnen bijdragen aan deze maatschappelijke noodzaak om het nijpend tekort aan huisartsen tegen te gaan.

In 2024 stonden we ook voor een grote uitdaging daar onze algemeen directeur, Myriam Deloddere, begin 2025 het schip zou verlaten. We gingen op zoek naar een opvolger. Dit bleek geen evidente opdracht. We dienden twee selecties te organiseren, maar werden uitermate beloond voor het wachten en de geleverde inspanningen. Dylan Vandewaetere kwam als beste uit de selectie en aanvaardde de uitdaging om de leiding van ons mooie team op zich te nemen.

Met veel kennis uit de zorgsector en een bewuste keuze voor zorg is hij de juiste man op de juiste plek. Myriam laat hem een mooi Woon- en Zorgbedrijf Wervik en team na waar samenwerken hoog in het vaandel gedragen wordt en alle neuzen in dezelfde richting staan. Met Dylan als directeur, die kan rekenen op een topteam ben ik er zeker van dat de toekomst van het WZBW in goede handen is. Veel succes Dylan!

Langs deze weg wensen we Myriam nogmaals te bedanken voor het prachtige werk en wensen we haar een deugddoend pensioen.

In naam van de voltallige raad van bestuur een oprechte dankjewel aan elke medewerker van Woon- en Zorgbedrijf Wervik voor de inzet en het enthousiasme van het voorbije jaar, doe zo voort!

Lien Deblaere
Voorzitter WZBW

1	ALGEMEEN	8
1.1	MISSIE	8
1.2	WAARDEN	8
1.3	ALGEMENE VERGADERING	9
1.4	RAAD VAN BESTUUR	9
1.5	RAADSLEDEN	9
1.6	DIRECTIECOMITÉ	9
1.7	BASISOVERLEGCOMITÉ – COMITÉ PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK	10
1.8	ORGANOGRAM	11
2	WOONZORG	13
2.1	PERSONEEL	13
2.2	DIENTEN AAN HUIS	13
2.2.1	WARME MAALTIJDEN AAN HUIS	13
2.2.2	MINDERMOBIELECENTRALE	15
2.2.3	NACHTOPVANG	15
2.2.4	NOODOPROEPEN	16
2.2.5	LIVE LAB	16
2.2.6	RECHTENVERKENNER	16
2.2.7	CAFETARIAWERKING	17
2.2.8	PARTICIPATIE	18
2.3	HUISVESTING	18
2.3.1	ALGEMEEN	18
2.3.2	GROEPSWONEN	19
2.3.3	SERVICEFLATS	21
2.3.4	WONINGEN VOOR SENIOREN	23
2.3.5	SOCIALE WONINGEN	25
3	LDC DE SPIE	29
3.1	PERSONEEL	29
3.2	INFORMATIE OVER DE WERKING	29
4	ONZE WOONZORGCENTRA	39
4.1	HET WOONZORGCENTRUM ZELF	39
4.2	HET CENTRUM VOOR NAH IN HET PARDOEN	39
4.3	CENTRA VOOR NIET ERKEND HERSTELVERBLIJF	40
4.4	ZORGPERSONEEL	41
4.4.1	WZC TER BEKE	41
4.4.2	WZC HET PARDOEN	41
4.4.3	STAGIAIRS IN ONZE VOORZIENINGEN	42
4.5	ONZE BEWONERS	43
4.5.1	WACHTLIJSTEN, WACHTDUUR EN FINANCIËLE REGELINGEN	43

4.5.2	OPNAMES IN 2024	44
4.5.3	INDELING BEWONERS VOLGENS GESLACHT	44
4.5.4	INDELING BEWONERS VOLGENS LEEFTIJD	45
4.5.5	INDELING BEWONERS NAAR HERKOMST	46
4.5.6	GEMIDDELDE VERBLIJFSDUUR VAN DE BEWONERS.....	47
4.5.7	VERBLIJFSDAGEN EN GEMIDDELDE BEZETTING	47
4.5.8	DE GRAAD VAN ZORGBEHOEVENDHEID	48
4.5.9	OVERLIJDENS	50
4.6	FINANCIERING VAN DE WOONZORGCENTRA	52
4.6.1	DAGPRIJS	52
4.6.2	BASISTEGEMOETKOMING ZORG VIA AGENTSCHAP ZORG EN GEZONDHEID	52
4.6.3	IMPLEMENTATIE VAN BELRAI.....	54
4.7	ENKELE OPVALLENDE PROJECTEN.....	56
4.7.1	TUBBE IN HET PARDOEN	56
4.7.2	DE BELEVENISTUIN IN HET PARDOEN	57
4.7.3	DE OLYMPISCHE SPELEN IN TER BEKE.....	58
4.7.4	OP BEZOEK BIJ DE BUREN IN GELUWE.....	60
4.7.5	LENTEKUR IN TER BEKE	60
4.7.6	CORPUSS RUN	61
4.8	ONDERHOUDSPLOEG	62
5	CENTRALE ADMINISTRATIE.....	64
5.1	PERSONEEL	64
5.2	COMMUNICATIE	64
5.2.1	CALLCENTER.....	64
5.3	BEZOEKERS	64
5.4	TELEFONIE.....	65
5.4.1	EXTERNE COMMUNICATIE	65
5.5	BRANDING.....	66
5.5.1	LENTEQUIZ.....	66
5.5.2	DAG VAN WOON- EN ZORGBEDRIJF WERVIK	67
5.6	ORGANISATIEBEHEERSING	68
5.7	ICT	68
6	FINANCIËLE DIENST.....	71
6.1	PERSONEEL	71
6.2	WERKING.....	71
7	PERSONEELSDIENST	74
7.1	PERSONEEL	74
7.2	NIEUWE AANWERVINGEN	74
7.3	PERSONEELSLEDEN IN WOON- EN ZORGBEDRIJF WERVIK.....	76
7.3.1	VOLGENS ARBEIDSPLAATS	76

7.3.2	TER BESCHIKKING GESTELD PERSONEEL.....	76
7.3.3	EVOLUTIE VAN HET AANTAL PERSONEN INCLUSIEF HET LANGDURIG AFWEZIG PERSONEEL OP 31-12..	77
7.3.4	EVOLUTIE VAN HET AANTAL LANGDURIG AFWEZIG PERSONEEL	77
7.3.5	EVOLUTIE VAN HET AANTAL VOLTIJDS EQUIVALENTEN OP JAARBASIS.....	77
7.4	TEWERKSTELLING LAAGGESCHOOLDEN EN LANGDURIG WERKLOZEN	78
7.4.1	AANTAL TEWERKSTELLINGEN VAN 01-01 TOT 31-12 IN KOPPEN	78
7.4.2	AANTAL WERKNEMERS ARTIKEL 60§7 PER ARBEIDSPAATS.....	78
7.5	BIJZONDERE STATUTEN.....	78
7.5.1	IN VOLTIJDSE EQUIVALENTEN VAN 01-01 TOT 31-12.....	78
7.6	JOBSTUDENTEN.....	79
7.7	ZIEKTEVERZUIM EN AANWEZIGHEIDSBELEID	80
7.7.1	ZIEKTEVERZUIMPERCENTAGE OP BASIS VAN DAGEN	80
7.7.2	BRADFORDFACTOR	80
7.7.3	UREN GEWAARBORGD LOON	80
7.7.4	AANTAL WERKNEMERS ZONDER ZIEKTEDAGEN	80
7.7.5	ALGEMENE CONCLUSIE.....	81
7.8	OVERUREN	81
8	KEUKEN.....	83
8.1	PERSONEEL	83
8.2	ONZE WERKING	83
9	TECHNISCHE DIENST.....	92
9.1	PERSONEEL	92
9.2	WERKEN	92
9.2.1	HUURWONINGEN	92
9.2.2	DIVERSE SITES	94
9.2.3	WERKOPDRACHTEN	97
9.3	VERBOUWINGEN	97
1.1.1.1.1.1	PREVENTIEDIENST.....	100
10	PREVENTIEDIENST.....	101
10.1	PERSONEEL	101
10.2	WERKING	101
11	WASSERIJ	105
11.1	PERSONEEL	105
12	VRIJWILLIGERSWERKING	108

12.1	PERSONEEL	108
13	SAMENWERKINGEN.....	111



Algemeen

1 Algemeen

1.1 Missie

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.



1.2 Waarden



Tegoare

We werken samen om de missie te bereiken.



Oerdegelijk

We werken op tijd en leveren kwaliteit af.



Preus

We zijn fier om ambassadeur van de organisatie te zijn.

1.3 Algemene vergadering

De algemene vergadering bestaat uit 13 afgevaardigden. Hun voornaamste verantwoordelijkheden omvatten het monitoren van de organisatiewerking, het goedkeuren van het budget en de jaarrekening, en het jaarlijks evalueren van een halfjaarlijks opvolgingsrapport dat de stand van zaken weergeeft. In 2024 waren er 2 vergaderingen van de raad van bestuur.

1.4 Raad van bestuur

De raad van bestuur bestaat uit zeven bestuursleden. Deze raad houdt maandelijkse vergaderingen waarin zij het beleid vaststellen en de belangrijkste beslissingen nemen met betrekking tot aankopen, personeelszaken, reglementen, tarieven, enzovoort. In het afgelopen jaar waren er 11 vergaderingen van de raad van bestuur.

1.5 Raadsleden



1.6 Directiecomité

Leden

Myriam Deloddere	algemeen directeur (tot en met januari 2025)
Dylan Vandewaetere	algemeen directeur (vanaf februari 2025)
Melissa Alaimo	directeur Woonzorg (tot en met juni 2024)
Evy Christiaens	directeur Woonzorg (vanaf februari 2025)
Bartel Arnaert	directeur Personeel
Damiaan Beele	specialist centrale administratie (tot en met april 2024)
Charlot Beerlandt	adviseur personeel en communicatie
Roald Bekaert	preventieadviseur
Tom Cuvelier	financieel directeur
Clément De Bruyckere	verantwoordelijke technisch departement
Elien Dejaegere	directeur WZC Ter Beke
Rik Leroy	directeur WZC Het Pardoën
Vanessa Verhaest	adviseur Centrale administratie

Extern

Expert Stefaan Dierick Sodexo manager

De voorzitter kan het directiecomité bijwonen. In 2024 kwam het directiecomité 20 keer samen.

1.7 Basisoverlegcomité – Comité Preventie en Bescherming op het Werk

Afvaardiging overheid:

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

Technici overheid

Melissa Alaimo	directeur Woonzorg (tot juni 2024)
Bartel Arnaert	directeur Personeel
Roald Bekaert	preventieadviseur
Tom Cuvelier	financieel directeur
Rik Leroy	directeur WZC Het Pardoen
Clément De Bruyckere	verantwoordelijke technisch departement
Elien Dejaegere	directeur WZC Ter Beke
Stefaan Dierick	Sodexo manager

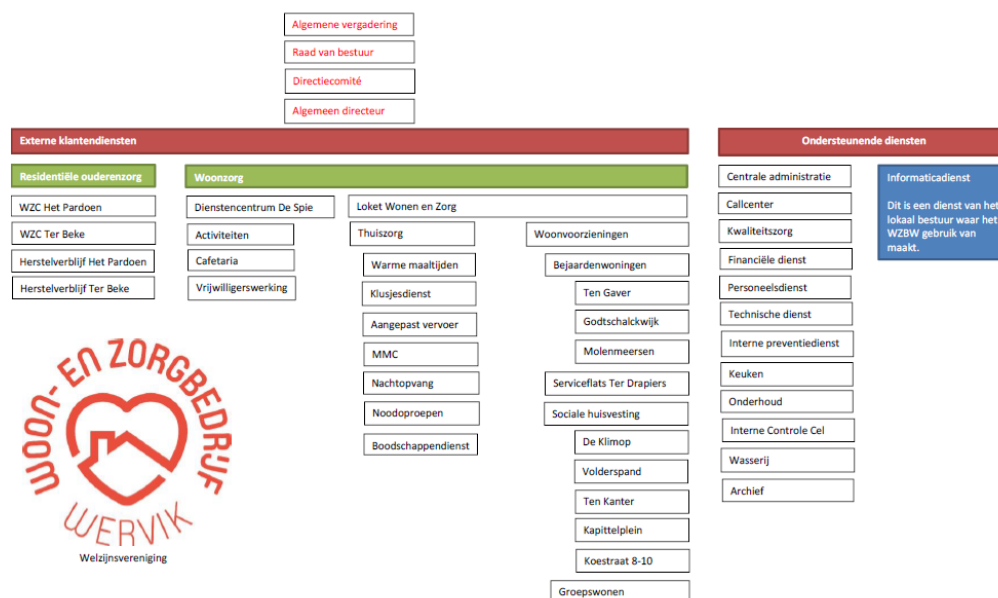
Vakbondsorganisaties:

Martine Dewitte	afgevaardigde/technici ACV openbare besturen
Fabienne Debeuf	afgevaardigde ACV openbare besturen
Vanessa Vanhoutte	afgevaardigde ACV openbare besturen
Steven Vansteenkiste	afgevaardigde ACV openbare besturen
Alexander Haesaert	technici ACOD
Jurgen Andries	afgevaardigde/technici VSOA
Els Joris	afgevaardigde/technici VSOA
Lindsey Vereecke	afgevaardigde VSOA

Het Basisoverlegcomité kwam vier keer samen in 2024.

Het Comité Preventie en Bescherming op het Werk vergaderde 9 keer in 2024.

1.8 Organogram





Woonzorg

2 Woonzorg

2.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Coördinator Woonzorg	0,48	1,00
Dienstdoend coördinator Woonzorg	0,36	0
Maatschappelijk werker	2,47	3,07
Administratief medewerker loket	0	0
Polyvalent medewerker Groepswonen	1,56	2,39
Zorgkundige Nachtopvang	2,75	2,70
Totaal	7,62	9,16

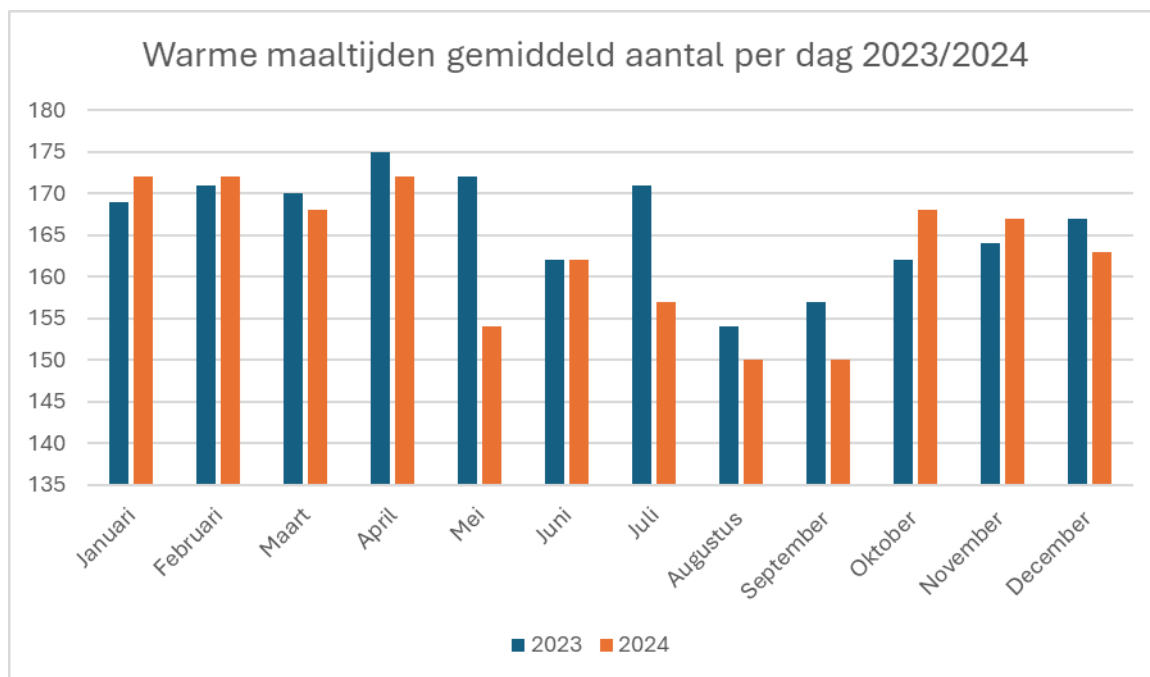


2.2 Diensten aan huis

2.2.1 Warme maaltijden aan huis

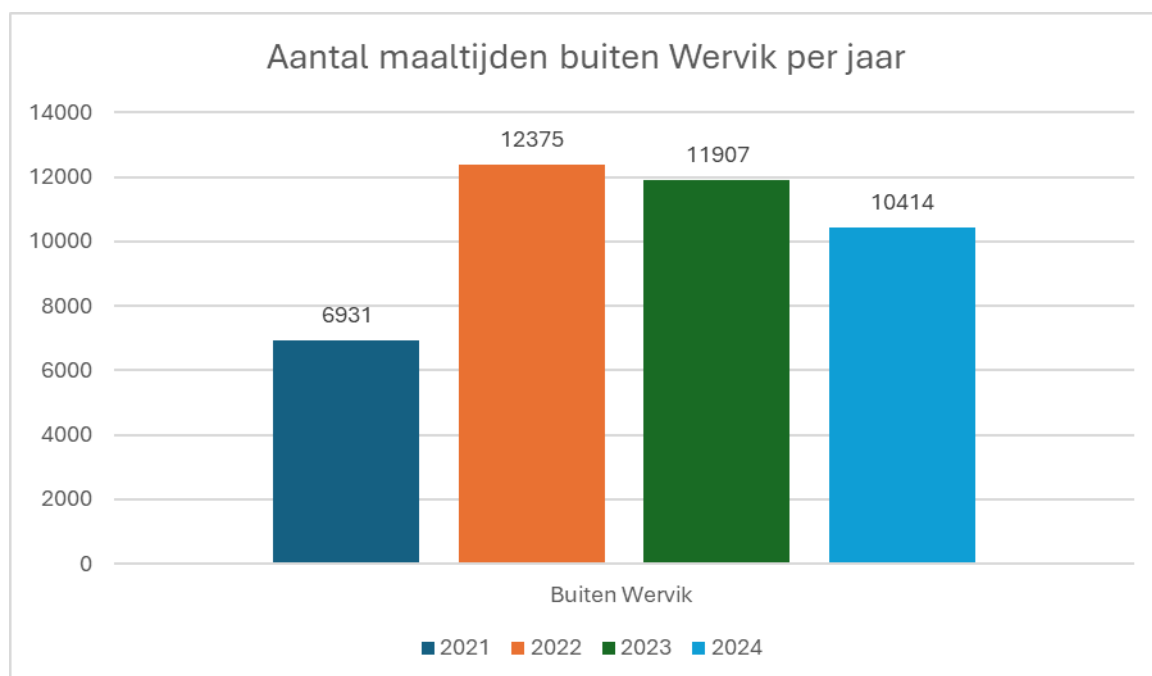
Totaal aantal warme maaltijden aan huis					
Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal	56.527	57.258	61.272	60.648	59.667

Gemiddeld aantal maaltijden per dag					
Jaar	2012	2021	2022	2023	2024
Aantal	154	157	168	166	163



De afname van de warme maaltijden lopen vrij gelijklopend in het voorjaar in vergelijking met 2023. We zien een verminderde afname tijdens de zomerperiode, voornamelijk tijdens de maanden mei, juli, augustus en september.

Sinds 2024 mochten we ook de bewoners van De Lovie voorzien van een warme maaltijd.



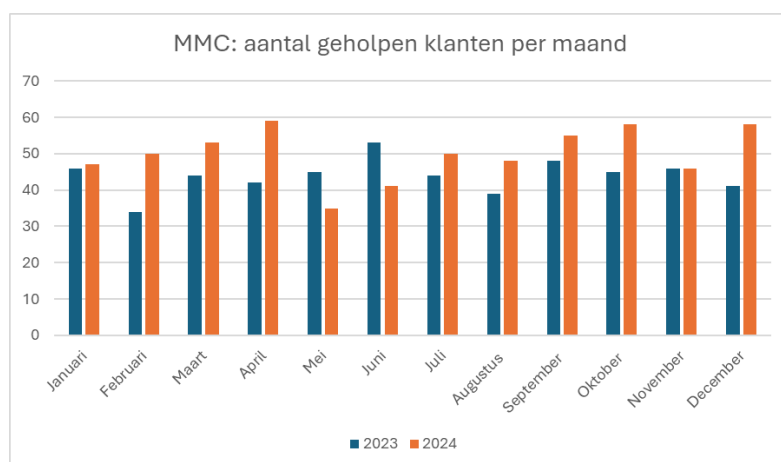
De afname van de warme maaltijden buiten Wervik kennen een daling in 2024. Ongeveer een 1.500 maaltijden minder op jaarbasis. In juli werd een prijsstijging ingevoerd waardoor we boven de 10 euro per maaltijd uitkwamen.

2.2.2 Mindermobielen centrale

Gemiddeld aantal klanten dat een beroep doet op de Mindermobielen centrale per maand					
Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal	157	195	203	219	227

Aantal afgelegde kilometers Mindermobielen centrale op jaarbasis					
Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal	26.026	34.081	41.435	37.605	50.941

Het aantal klanten van de Mindermobielen centrale blijft jaar op jaar toenemen. Het rekruteren van chauffeurs (vrijwilligers), blijft een grote uitdaging.



Het aantal geannuleerde ritten kent een verdere procentuele daling sinds het invoeren van de annuleringskost bij annulering zonder geldige reden en minder dan twee dagen op voorhand. De annuleringskost blijft 10 euro in het jaar 2024.

2.2.3 Nachtopvang

Bezettingsgraad nachtopvang (in percentages) 2024					
Maand	Bed 1	Bed 2	Bed 3	Bed 4	Gemiddelde bezetting
Januari	100 %	100 %	100 %	0 %	75 %
Februari	100 %	100 %	3 %	0 %	51 %
Maart	100 %	100 %	55 %	19 %	69 %
April	100 %	100 %	7 %	7 %	54 %
Mei	100 %	100 %	0 %	0 %	50 %
Juni	100 %	100 %	0 %	0 %	50 %
Juli	100 %	100 %	42 %	0 %	61 %
Augustus	100 %	100 %	65 %	0 %	66 %
September	100 %	100 %	0 %	0 %	50 %
Oktober	100 %	100 %	0 %	0 %	50 %
November	100 %	37 %	0 %	0 %	34 %
December	100 %	0 %	-	-	50 %

In 2024 waren de renovatiewerken van de kamers nachtopvang afgewerkt waardoor terug 4 kamers in gebruik genomen werden. De bezettingsgraad bleef echter beperkt zodoende in december beslist werd om twee kamers van de nachtopvang te verhuren als studio voor groepswonen.

De woonzorgbus die dienstdeed als vervoermiddel voor nachtopvang, gaf de geest in de zomer van 2024. De woonzorgbus werd niet gerepareerd waardoor de gebruikers van de nachtopvang sindsdien zelf instaan voor het transport naar de nachtopvang.



2.2.4 Noodoproepen

Aantal klanten met ondersteuning in de woonzorgzone					
Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal	66	60	66	71	76

Aantal oproepen:					
Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Valse oproepen	69	61	21	27	23
Echte oproepen	45	59	68	112	120
Aantal	114	120	89	139	143

Het aantal klanten met ondersteuning in de woonzorgzone blijft langzaam aangroeien.

Gedurende het jaar 2024 werden er in totaal 143 noodoproepen gelanceerd. De zorgteams behandelden er 120 als effectieve interventie. De overige 23 oproepen werden als vals gecategoriseerd aangezien er geen hulp moest uitrijden. We zien een lichte daling in het percentage van valse oproepen (16%).

Ook in 2024 maakten we verder gebruik van de app voor noodoproepen. Er werd een werkgroep gelanceerd om de werking verder te verfijnen.

De noodoproepen werden vanaf oktober overgeheveld naar de sociale dienst van WZC Het Pardoën.



2.2.5 Live Lab

Enkel in het voorjaar van 2024 werd nog samengewerkt met Live Lab. Nadien werd beslist om de samenwerking tijdelijk on hold te zetten daar onvoldoende personeelsomkadering die kan instaan voor de begeleiding.

2.2.6 Rechtenverkenner

Bij elke nieuwe aanvraag voor onze thuiszorgdiensten, wordt een huisbezoek afgelegd binnen de maand na de start. Tijdens dit huisbezoek wordt niet alleen de gebruiksovereenkomst met de gebruiker overlopen, maar wordt ook al een eerste alertheid aan de dag gelegd voor signalen van enige kwetsbaarheid.

Veel klanten hebben recht op premies van de overheid, maar zijn er niet of onvoldoende van op te hoogte. Via de rechtenverkenner kan men helpen om hun rechten te onderzoeken en een aanvraag in te dienen. Na een opleiding rond de rechtenverkenner in 2022, werd in 2023 werk gemaakt van een gestandaardiseerd document dat gebruikt kan worden als leidraad tijdens deze proactieve huisbezoeken.

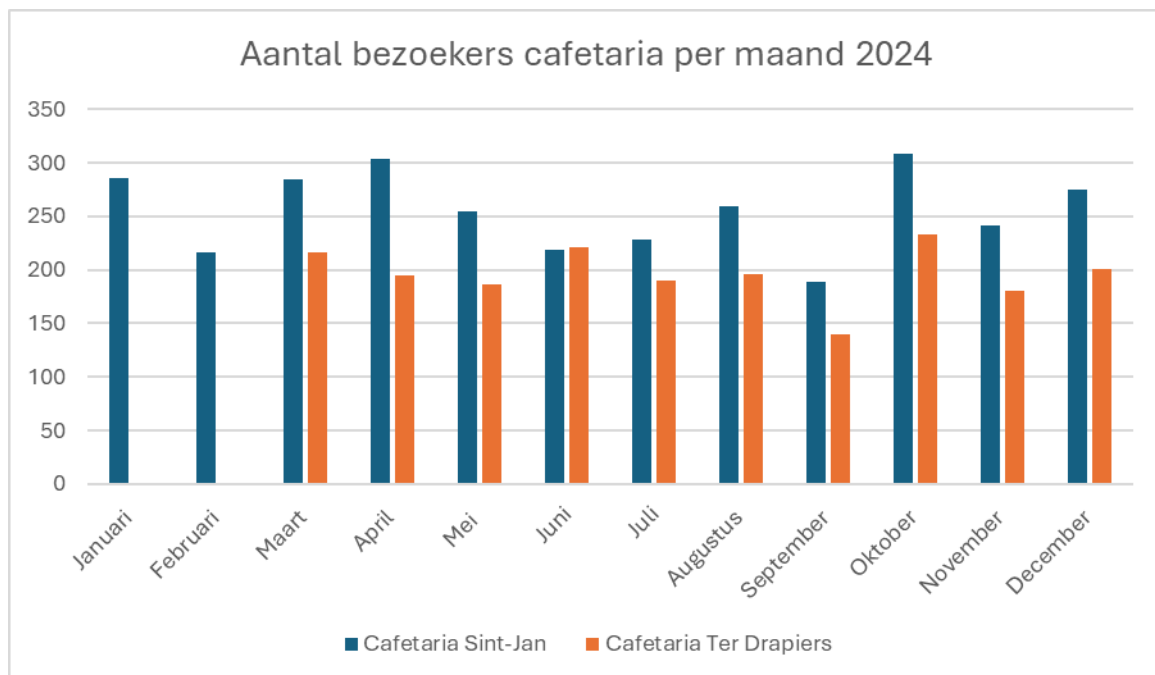
In 2024 werden 33 gezinnen gescreend door de medewerkers van het Loket. Daarnaast werd er ook gescreend door de sociale dienst van Het Pardoën.

2.2.7 Cafetariawerking

De cafetariawerking van het Sint-Janshospitaal is elke dag geopend van 14.00 tot 17.00 uur, behalve op zondag. 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.

Beide cafetaria's worden gerund door een enthousiaste equipe van vrijwilligers.

Er zijn geen gegevens beschikbaar van het aantal klanten in januari en februari van de cafetaria Ter Drapiers. De overige maanden werden wel bijgehouden, zie onderstaande grafiek.



Sinds 2024 bestaan de klanten van cafetaria Sint-Jan voornamelijk uit de bewoners van groepswonen en hun bezoekers. De daling van het aantal klanten blijft gestagneerd sinds het vertrek van Jan Yperman Ziekenhuis in november 2023. De Lovie maakt zelden gebruik van de cafetaria.

In de cafetaria van Ter Drapiers zien we een ferme daling in vergelijking met 2023. Dit is waarschijnlijk te wijten aan de oplopende leeftijd van de bewoners. Velen worden minder mobiel en verlaten amper hun flat. Ook de frequentie van gemeenschappelijke maaltijden werd afgebouwd. In het najaar 2024 werden enkel nog feestmaaltijden aangeboden in Ter Drapiers daar een te lage opkomst bij de gemeenschappelijke maaltijden.

2.2.8 Participatie

Het doel van het Eerstelijnsplatform is om veldwerkers uit Menen-Wervik-Wevelgem te informeren en om een netwerk uit te bouwen. Daarnaast participeren we ook in de raad van bestuur van de eerstelijnszone. Er is de laatste jaren veel veranderd in het zorglandschap waardoor velen soms niet meer van alles op de hoogte zijn. Het Eerstelijnsplatform is het ideaal moment om grote delen van het werkveld te informeren. Daarnaast is de kennismaking en het leggen van contacten een meerwaarde voor zowel de zorgverleners, als de patiënt (voor bijvoorbeeld zorgcoördinatie).

We participeerden in 2024 tevens aan het **regionaal overleg thuiszorg**. Dit overleg situeert zich binnen de werking van W13 en omhelst Zuid-West-Vlaamse Welzijnsverenigingen van 14 OCMW's.

Als laatste sturen we een vertegenwoordiger van uit De Spie naar de SAR (seniorenadviesraad). Daar worden voorstellen gedaan inzake seniorenaangelegenheden en geeft men advies aan het Gemeentebestuur.

2.3 Huisvesting

2.3.1 Algemeen

2.3.1.1 Tevredenheidsmetingen

In 2024 werden geen tevredenheidsenquêtes afgenomen bij de bewoners. De aandachtspunten uit de voorbije tevredenheidsenquêtes werden meegenomen naar de Technische dienst en de verantwoordelijke van het groenonderhoud om zo renovaties en omgevingswerken in 2024 te voorzien.

Er werd een sleutelplan opgesteld in samenwerking met de preventiedienst.

Daarnaast werden de verouderde woningen deels gerenoveerd wanneer een huurder definitief het pand verliet. In 2024 werden volgende panden onder handen genomen:

- Ten Gaver: flat 0204 en 0202.
- Sint-Jansstraat (Molenmeersen): woning 72, 96 en 109. Vanaf oktober 2024 werd het buitenschrijnwerk van alle woningen op de site geschilderd. Dit is lopende over meerdere seizoenen.
- Groepswonen: installeren van warmtepompen.
- Ter Drapiers: aanpak vochtproblematiek in de kelder.

Er werd tevens een heraanleg voorzien van de binnenkoer van Sint-Janshospitaal. Er vond een plaatsing van drie citernes van elk 10.000 liter plaats in het voorjaar van 2024. Daarnaast werd er ook een semi-ondergrondse afvalcontainer voorzien.

In de Godtschalckwijk vonden grote omgevingswerken plaats waaronder nieuwe riolering, verhardingswerken, beplantingswerken en fietsboxen. Deze werken creëerden meer parkeerplaatsen en mogelijkheid om de fietsen veilig weg te zetten.



We voorzien een nieuwe peiling in 2025. Op die manier kunnen we de tevredenheid over de uitgevoerde werken aftoetsen bij de bewoners.

2.3.2 Groepswonen

2.3.2.1 De Compagnie

Steenakker 30 8940 Wervik
Groepswonen
Aantal woongelegenheden: 20 Vanaf 1 december 2024: 23
Gem. bezettingsgraad in 2024: 99 %
Bewoners op 31-12-2024 alleenstaanden: 23 koppels: 0
Wachtlijst op 31-12-2024 alleenstaanden: 6 koppels: 1

Over gans 2024 hadden we in het groepswonen een bezetting van 99 %. De bezettingsgraad wordt echter telkenmale berekend op het effectief aantal beschikbare kamers. Vanaf 1 december 2024 werden bijkomstig drie studio's (21-22-23) in gebruik genomen door het afbouwen van twee kamers nachtopvang en het ombouwen van een bureau van het Loket.

In 2024 werden twee studio's extra van een warmtepomp voorzien.

Samen beslissen

In 2024 werd geregeld gepeild naar de interesses van de bewoners inzake activiteiten en menuvoorkeuren. Er wordt beoogd om een drietal keer per week een activiteit te voorzien naargelang de voorkeur van de bewoners. Bingonamiddag, knutselen en bewegingsmomenten zijn activiteiten die hoog aangeschreven staan. De bewoners en polyvalente medewerkers zitten geregeld samen om een evenwichtig en gevarieerd menu op te stellen. Hierbij kunnen ook 'feestmaaltijden' aangevraagd worden zoals de BBQ en mosselsouper. Voorbereidend op een verjaardag worden gepersonaliseerde placemats gemaakt. Telkens een bewoner verjaart, organiseert de groep een verjaardagsfeest. Daarnaast volgt er geregeld een informatieoverdracht bv. over de huurlasten, samenleven in groep...

De bewoners worden ook gemotiveerd om deel te nemen aan de activiteiten die georganiseerd worden in de cafetaria van Ter Drapiers. Dit opdat ze de connectie met de buurt behouden. Zo namen enkele bewoners in 2024 deel aan activiteiten in Ter Drapiers.

In 2024 zijn we gestart met enkele gezamenlijke activiteiten met bewoners van De Lovie: een koffie en taart namiddag, het optreden van zanger Davy in Ter Drapiers en het bezoek van de Sint. Enkele sfeerbeelden tijdens de maaltijden/activiteiten.



Diamond painting



Bezoek Sint



Mosselsouper



Zomerbarbecue



Activiteiten Ter Drapiers

Open communicatie

De ingebruikname van de klachtenbus liet het wat afweten in 2024. Er waren weinig klachten van de bewoners. De medewerkers van groepswonen stimuleren een open communicatie en verzoeken de bewoners hun opmerkingen vlug te formuleren. De woonbegeleider van groepswonen is dagelijks aanwezig op de werkvloer zodat de afstand kleiner wordt om bezorgdheden te uiten.

Community

Voorheen werd gewerkt met een planning voor klusjes in het groepswonen. In 2024 werd echter geen planning meer opgemaakt daar de bewoners zelf hun verantwoordelijkheid opnemen om taken uit te voeren bijvoorbeeld: hulp in de keuken, planten water geven, post verdelen ...

2.3.3 Serviceflats

De bezettingsgraad van Ter Drapiers bleef in 2024 gunstig. Er wordt desondanks opgemerkt dat er een groot aanbod is van gelijkaardige appartementen binnen woongebied Wervik waardoor het moeilijker wordt om nieuwe bewoners te rekruteren. Hierdoor werd in 2024 een uitgebreide promocampagne gevoerd bij de actoren van de eerstelijnsdiensten.

Twee flats werden in 2024 van een nieuwe vloer voorzien en werden door schilderwerken opgefrist.

2.3.3.1 Ter Drapiers

Gasstraat 4 8940 Wervik
Serviceflats
Aantal woongelegenheden: 17
Gem. bezettingsgraad in 2024: 95%
Bewoners op 31-12-2024 alleenstaanden: 12 koppels: 4
Wachtlijst op 31-12-2024 alleenstaanden: 6 koppels: 5



De kwaliteitsplanning in 2024 voor Ter Drapiers bestond uit onderstaande acties met opvolging.

Activiteiten en sociale netwerkvorming

Bewoners worden nog meer geïnformeerd over het extern aanbod van activiteiten. Vanaf juli 2024 wordt er in elke programmaprochure doorverwezen naar de Waarheen, het maandelijks stadsmagazine van de stad Wervik. Dit omvat een ruim activiteitenaanbod.

Daarnaast werd een methodiek uitgewerkt om uitdagingen in kaart te brengen inzake het activiteitenaanbod, dit aan de hand van:

- Feedback van vrijwilligers na een activiteit
- Klachtenbus
- Tevredenheidsmeting

In 2024 werden in totaal 67 activiteiten georganiseerd in Ter Drapiers:

- 30 gezamenlijke maaltijden
- 9 themamaaltijden (bv. Paasmenu, wildmenu, breughelmaaltijd, zomerontbijt...)
- 7 koffietafels naargelang thema (bv. Driekoningen, ijscoupe tijdens zomermaanden...)
- 21 recreatieve activiteiten (bv. Bingo, bloemschikken, optreden charmezanger...)



Daarnaast is er tweemaal per week een kaartnamiddag. Hiervoor is geen inschrijving nodig.

Crisis- en overbruggingszorg

In de afsprakennota onder artikel 7 punt 5 werd uiteengezet wat de zorg inhoudt en met wie wordt samengewerkt. Sinds 2022 is er een samenwerking met diverse thuisverpleegkundigen, I-mens en familiehulp om de overbruggingszorg van de bewoners te garanderen.

Gebruikersraad en bewonersparticipatie

In 2024 werden vier bewonersvergaderingen georganiseerd. Bewoners werden geïnformeerd over de dokterspraktijk Hedera, het parkeerbeleid van de omgeving, wijzigingen in wetgeving omtrent dienstencheques... Bijkomstig wordt er telkenmale tijd voorzien voor vragen van bewoners.

Nieuwe bewoners worden steeds verwelkomd a.d.h.v. een gezamenlijk aperitief en kennismakingsgesprek.

Klachten

Vanaf 2024 werden de bewoners geïnformeerd wie de klachtenbehandelaar is. Dit werd toegevoegd aan de afsprakennota onder artikel 19 punt 3.

Noodoproepsysteem

Verder blijft de ingebruikstelling van Televic, het noodoproepsysteem. De interventie gebeurt door het zorgteam van WZC Het Pardoën.

televic

Zitdag

Wekelijks wordt een zitdag georganiseerd door de maatschappelijk werker. Zo wordt een eerste aanspreekpunt voorzien naar de bewoners toe. Er wordt geholpen met administratieve vragen en klachtenbehandeling.

De verantwoordelijke maatschappelijk werker voor de seniorenwoningen en serviceflats zetelt vier keer per jaar op het ROP (regionaal ondersteuningspunt assistentiewoningen en serviceflats). Hierbij staat ervaringsuitwisseling en kennisdeling centraal.

2.3.4 Woningen voor senioren

Toepassing huurwetgeving niet sociale huisvesting

In 2024 werden de indexeringen van de huurprijzen toegepast overeenkomstig artikel 1728bis Burgerlijk Wetboek, waarbij de gezondheidsindex van toepassing is.

2.3.4.1 Th. Godtschalckwijk

Th. Godtschalckwijk
8940 Wervik
Seniorenwoningen
Aantal woongelegenheden: 20
Gem. bezettingsgraad in 2024: 99.5 %
Bewoners op 31-12-2024
alleenstaanden: 20
koppels: 0
Wachtlijst op 31-12-2024
alleenstaanden: 16
koppels: 1



De totale jaarlijkse bezettingsgraad in Th. Godtschalckwijk bedraagt in 2024 99.5 %.

De omgevingswerken in de Th. Godtschalckwijk gingen van start in oktober 2023 en liepen door in 2024. Fase één betreffende de rioleringswerken in de wijk (Stad Wervik) werd succesvol afgerond in april 2024. Fase twee van de bovenbouw (Ockier) werd als volgt gepland en uitgevoerd:

- Augustus 2024: Opbraakwerken en rooien
- September 2024: Lijnvormige elementen en funderingen
- Tot eind november 2024: Verhardingswerken en afwerkingen



Tot slot werden de beplantingswerken voorzien voor januari 2025 alsook de fietsboxen.

2.3.4.2 Molenmeersen

Sint-Jansstraat 8940 Wervik
Seniorenwoningen
Aantal woongelegenheden: 32
Gem. bezettingsgraad in 2024: 97 %
Bewoners op 31-12-2024 alleenstaanden: 25 koppels: 7
Wachtlijst op 31-12-2024 alleenstaanden: 36 koppels: 6



De gemiddelde bezetting over 2024 bedraagt 97 %.

De wachtlijst van de Molenmeersen blijft hoog. De groene en rustige omgeving spreekt veel bewoners aan.

Telkenmale een woning leeg komt te staan, wordt een nieuwe keuken voorzien. In 2024 voorzagen we twee woningen van een nieuwe keuken, huisnummer 96 en 109.

2.3.4.3 Ten Gaver

Sint-Denijsplaats 8940 Geluwe
Seniorenwoningen
Aantal woongelegenheden: 15
Gem. bezettingsgraad in 2024: 93 %
Bewoners op 31-12-2024 alleenstaanden: 13 koppels: 0
Wachtlijst op 31-12-2024 alleenstaanden: 12 koppels: 3



De gemiddelde bezetting in 2024 ligt voor Ten Gaver op 93 %. Twee vrijgekomen flats stonden leeg omwille van renovatiewerken. Er werd een totaalrenovatie voorzien waaronder nieuwe vloer, keuken en badkamer. Daarnaast vonden schilderwerken plaats en de installatie van een warmtepomp.

De gangpaden in Ten Gaver werden in 2024 voorzien van een nieuwe vloer in parketlook.

De bewoners van Ten Gaver werden in 2024 steeds meer betrokken bij de activiteiten in het LDC De Spie. Verjaardagen van bewoners worden er steeds gezamenlijk gevierd met een koffietafel.

2.3.5 Sociale woningen

Woonmaatschappij

De verkoop van de sociale woningen aan de woonmaatschappij !Mpuls Menen-Wervik werd vanuit de overheid in 2024 teruggefloten. Het overeengekomen bedrag werd serieus teruggedrongen. Hierdoor blijft de sociale huisvesting onder het beheer van Woon- en Zorgbedrijf Wervik met de nodige administratieve en financiële struikelblokken. Het onderzoek naar de verkoop is verder lopende.

- Lokale besturen dienen dezelfde huurprijsberekening te hanteren als de woonmaatschappijen. Door deze nieuwe huurprijsberekening kregen we steeds minder inkomsten uit de verhuur van de sociale woningen.
- In 2024 wordt er gewerkt met het Centraal Inschrijvingsregister. De wachtlijst is hierdoor moeilijk op te volgen aangezien we geen toegang krijgen tot het Centraal inschrijvingsregister.
- Voor de sociale huisvesting worden geen subsidies meer toegekend behalve aan de woonmaatschappijen. Hierdoor worden renovaties en energiebesparende maatregelen soms uitgesteld. Daarnaast worden voor sociale woningen een energiecorrectie doorgevoerd waardoor we vaak minder inkomsten kunnen genereren ten gevolge van de daling van de huurkost.
- Nieuwe wetgeving inzake voorwaarden voor bewoners van de sociale huisvesting, of kandidaat-huurders, worden ingevoerd: het taalniveau wordt opgetrokken, een inschrijving bij de VDAB is vereist, spaargelden dienen te worden gecontroleerd en binnen-en buitenlandse eigendommen dienen te worden nagegaan. Om deze voorwaarden te kunnen controleren, heeft de woonmaatschappij toegang tot het rijksregister, de kruispuntenbank, de FOD Financiën, ... Deze rechten behoren enkel de woonmaatschappij toe en niet de lokale besturen.
- Een duur softwarepakket diende te worden aangekocht om het beheer over de woningen en de bewoners te voeren. Zonder rechten tot het rijksregister en de kruispuntenbank, had dit softwarepakket echter weinig nut. Op 31 december 2024 liep ons contract met Sociopack ten einde.

2.3.5.1 1.3.5.1 De Klimop

Sint-Jansstraat 8940 Wervik
Sociale huisvesting
Aantal woongelegenheden: 12
Gem. bezettingsgraad in 2024: 89 %
Bewoners op 31-12-2024 alleenstaanden: 9 koppels: 0



De bezettingsgraad daalde in 2024 daar twee uithuiszettingen plaatsvonden. Eén bewoner verhuisde. Deze panden konden niet onmiddellijk verhuurd worden. De technische dienst zorgde voor de nodige klusjes om de panden terug klaar te maken voor verhuur.

De sloten van de gemeenschappelijke ruimten werden tijdelijk vervangen aangezien een ex-bewoner met uithuiszetting het pand bleef betreden.

2.3.5.2 Het Volderspand

Gasstraat 1 8940 Wervik
Sociale huisvesting
Aantal woongelegenheden: 16
Gem. bezettingsgraad in 2024: 95,5 %
Bewoners op 31-12-2024 alleenstaanden: 12 koppels: 3



Alle flats in Het Volderspand zijn in 2024 volledig toegewezen aan 65-plussers. Deze flats kunnen steeds vlot toegewezen worden.

2.3.5.3 Koestraat

Koestraat 8-10 8940 Wervik
Sociale huisvesting
Aantal woongelegenheden: 4
Gem. bezettingsgraad in 2024: 100 %
Bewoners op 31-12-2024 alleenstaanden: 2 koppels: 2



In de Koestraat hadden we in 2024, net als de afgelopen jaren, een bezettingsgraad van 100 %. Er waren geen bewonerswissels in het afgelopen jaar.

2.3.5.4 Kapittelplein

Kapittelplein
8940 Geluwe
Sociale huisvesting
Aantal woongelegenheden: 35
Gem. bezettingsgraad in 2024: 96 %
Bewoners op 31-12-2024
alleenstaanden: 26
koppels: 8



In 2024 blijft de bezettingsgraad vrij hoog liggen in het Kapittelplein. Deze appartementen zijn gewaardeerd omwille van het recente bouwjaar en de twee slaapkamers.

Wanneer een pand leeg komt te staan, worden steeds basisschilderwerken uitgevoerd. De groendaken worden onderhouden door een samenwerkingsproject met Veerkracht4.

2.3.5.5 Ten Kanter

Reutelbeekstraat
8940 Geluwe
Sociale huisvesting
Aantal woongelegenheden: 21
Gem. bezettingsgraad in 2024: 99 %
Bewoners op 31-12-2024
alleenstaanden: 16
koppels: 5



Ten Kanter behaalt een bezettingsgraad van 99 %. Alle flats zijn voorbehouden voor 65-plussers. Door de aanhoudende problemen met de lift werd er in 2023 gekozen om een nieuwe lift in het gebouw te installeren. De uitvoering hiervan vond plaats in 2024. De ingebruikneming van de nieuwe lift werd voorafgegaan door een receptie om de bewoners te bedanken voor hun geduld tijdens de uitvoering van de werken.

Tevens werd in 2024 de automatisatie van de deuren in de inkom voorzien. Zodoende kunnen minder mobiele bewoners gemakkelijker het gebouw betreden.



LDC De Spie

3 LDC De Spie

3.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Centrumleider (incl. vrijwilligerscoördinator)	0,80	0,80
Administratief medewerkers	0,80	0,69
Totaal	1,60	1,49

3.2 Informatie over de werking

Er werden 21 activiteiten van recreatieve aard, 24 ontmoetingsmomenten, 3 activiteiten in het kader van preventie en vroegdetectie en 2 vormingsmomenten georganiseerd.

In 2024 werd verder gewerkt aan de doelstellingen zoals deze werden vooropgesteld in het meerjarenplan. Concreet werden onderstaande acties uitgevoerd:

LDC De Spie informeert zijn bezoekers en buurtbewoners

De oplage van de programmabrochure bleef ongewijzigd in 2024 met een totale oplage van 1.200 brochures. Op de algemene website van het Woon- en Zorgbedrijf werd het luik rond De Spie grondig herwerkt met de meest actuele informatie. Alle activiteiten worden op de website duidelijk omschreven in een uitgebreide activiteitenkalender.

In 2024 merkten we op dat er doorheen het jaar steeds nieuwe aanvragen zijn van mensen die een programmabrochure wensen te ontvangen. Er werd beslist om geen brochures meer op te sturen per post naar bezoekers die buiten het gebied van Geluwe en Wervik wonen. Er werd aan deze bezoekers duidelijk gecommuniceerd dat ze steeds een brochure kunnen verkrijgen in LDC De Spie.

De brochures werden wel nog aan huis verdeeld in Geluwe en Wervik en dit door vrijwilligers. Voor Geluwe gebeurde dit door vrijwilligers van De Spie, voor Wervik werd beroep gedaan op de vrijwilliger van het postproject. 641 brochures werden aan huis bezorgd in vergelijking met 650 brochures het jaar voordien.

Er was in 2024 geen vrijwilliger voor regio Kruiseke waardoor ook de bezoekers van Kruiseke geen brochure in de bus ontvingen maar deze wel nog konden verkrijgen in De Spie.

De brochure werd opgedeeld in een aantal vaste items. Deze zijn:

- Info rond zitdagpartners
- Info rond rechten
- Overzicht activiteiten
- Maaltijden
- Samenwerkingen
- Kalender
- Woordzoeker

In elke programmabrochure werd een woordzoeker geplaatst. Bezoekers konden deze ingevuld terugbezorgen aan LDC De Spie en maakten zo kans op een prijs. Ook in 2024 was hier veel respons op.

De brochure werd in 2024 volledig herwerkt en kreeg een nieuwe lay-out. Bij het herwerken werd rekening gehouden met de herkenbaarheid van de items en de opmerkingen van de bezoekers zelf. Elk item kreeg een aparte kleur zodat deze snel terug te vinden is in de brochure. Bovendien werd gekozen voor een horizontale lay-out waardoor de kalenderpagina's zich naast elkaar in de brochure bevonden.



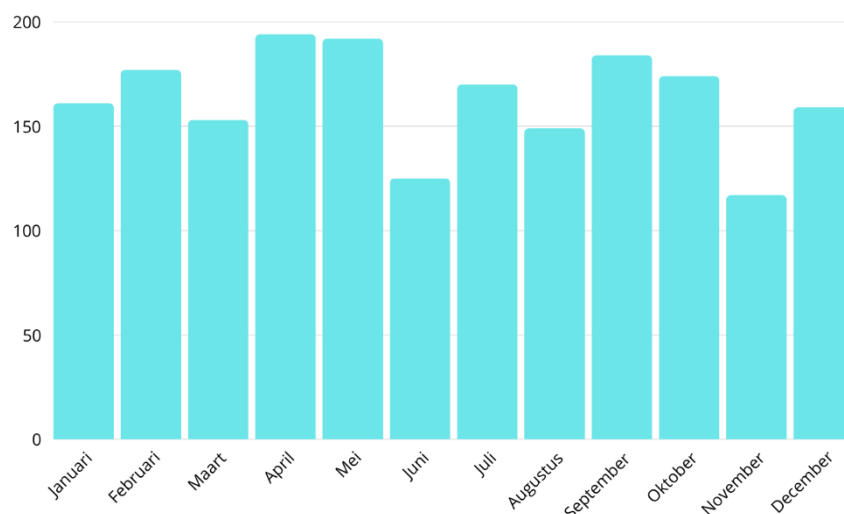
LDC De Spie reikt recreatieve activiteiten aan.

In 2024 werd een nieuwe clubwerking opgericht namelijk een kantklosclub. Deze komt om de twee weken samen op vrijdagnamiddag. In eerste instantie werd er nog gewerkt met een professionele lesgeefster die de steken aanleert. Dit zal vermoedelijk nog zo blijven tot eind 2025. Het uiteindelijke doel is dat dit eveneens een volwaardige clubwerking wordt onder begeleiding van de vrijwilligster die momenteel al actief is in deze clubwerking.

Op maandag bleef de kleurenklets doorgaan maar deze werd in 2024 verder aangevuld met een Rummikubclub. Om deze clubwerking te ondersteunen werd er in 2024 een Rummikubspel aangekocht.

Het naaicafé kende ook een toename in het aantal deelnemers.

Aantal deelnemers clubwerkingen



In het kader van het project 'Beweeg meer, beleef meer' werd er in 2024 voor de eerste keer een sportfestijn (september) georganiseerd in plaats van de jaarlijkse sportinstuif (juni). Het concept werd enigszins aangepast en er werden minder sporten aangeboden. Over de middag konden de deelnemers genieten van een barbecue. Tijdens het sportfestijn werd de voorjaarsprogrammatie voor 2025 voorgesteld.

De hobbyclub werd in het najaar van 2024 stopgezet.

Enkele vaste maandelijkse activiteiten waren:

- Bingo
- Zangnamiddag
- Kaarting
- Feestmaaltijd
- Klassieker

LDC De Spie zorgt dat de buurt voldoende gevormd wordt.

In 2024 vonden een aantal vormingen plaats namelijk:

- Infosessie DOP (Dienst Ondersteuningsplan)
- Infosessie inbraakpreventie (politie)
- Infosessie de benenclub (Wit Geel Kruis)
- Infosessie slapen (apotheek Leroy)
- Infosessie Parkinson (Parkinsonliga)

We hoopten op meer inschrijvingen voor de infosessies maar stelden vast dat het aantal deelnemers eerder gering waren. Een doelstelling van een LDC is om te werken rond gezondheidspreventie. In 2025 volgt er een brainstorm over een concrete, betere aanpak van het organiseren van deze infosessies. Wat kunnen we concreet veranderen om het deelnemersaantal te verhogen. Bij de infosessies die georganiseerd werden in de periode van januari 2024 t.e.m. juni 2024 werd er koffie en gebak aangeboden.

Sinds oktober 2024 werd een samenwerking aangegaan met apotheek Leroy. Bij de infosessie die door hen werd begeleid, was er duidelijk meer interesse wat resulteerde in een hogere opkomst. Bij navraag bij de deelnemers kwam dit vooral doordat de apotheek reeds gekend is waardoor de drempel iets lager was om deel te nemen. In 2025 gaan we op dit elan verder. Er werden vanuit de apotheek een aantal onderwerpen aangebracht die we in 2025 verder zullen uitwerken.

Dankzij de samenwerking met Avansa, in het kader van het project rond de Digimaten, konden we in 2024 een aantal infodemo's aanbieden rond onderwerpen die te maken hebben met digitalisering en dit aan een sociaal gunstig tarief. In 2024 kwamen volgende onderwerpen aan bod:

- Infodemo betalen met je smartphone (Avansa)
- Infodemo foto's maken met je smartphone (Avansa)

LDC De Spie biedt bewoners de kans elkaar te ontmoeten.

Vanaf juli 2024 hebben we onze outreachende werking uitgebreid en een nieuw project opgestart met de toepasselijke naam: het Buurtspietje. We trokken met onze bakfiets naar verschillende buurten binnen onze woonzorgzone en brachten op deze manier mensen uit de buurt samen. In de lente- en zomermaanden van het jaar werd een verfrissend drankje voorzien (periode van april tot en met september). In de herfst- en wintermaanden werd er heerlijke soep aangeboden (van oktober tot en met maart). Het aantal deelnemers aan het Buurtspietje kende

een gestage toename. In juli 2024 zijn we op onze eerste bijeenkomst gestart met 2 deelnemers, in december 2024 sloten we het jaar af met 18 deelnemers.

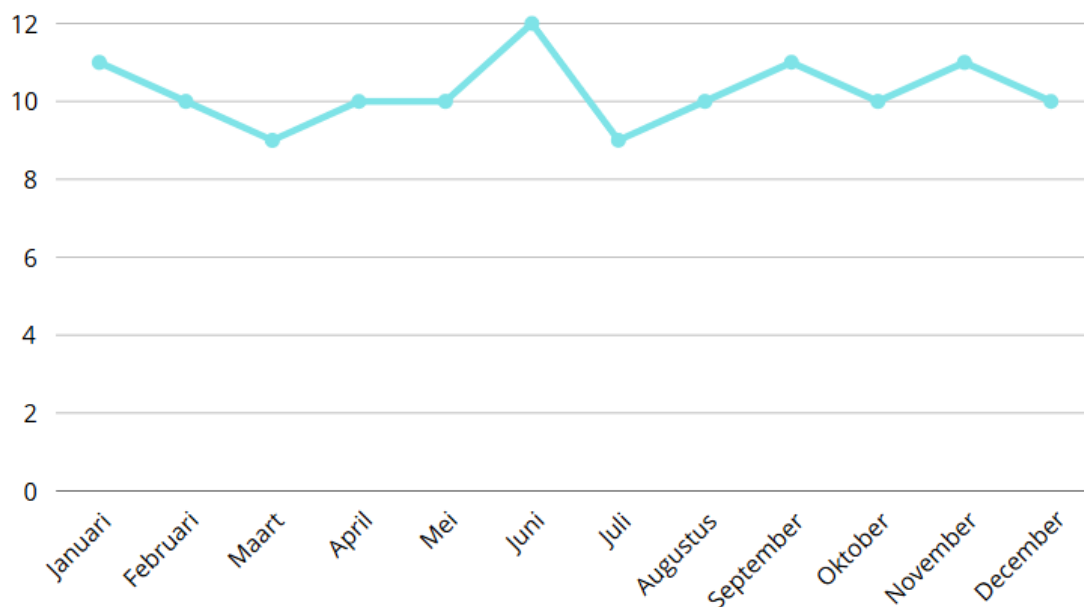


We organiseerden een paasmarkt in april, ons jaarlijks verjaardagsfeest in juli en onze kerstmarkt eind december. Op maandag werd verwenkoffie aangeboden, in de zomermaanden organiseerden we op maandag af en toe een ijssalon. Bij speciale gelegenheden werd het gebak bij de verwenkoffie vervangen door een ander dessert: pannenkoeken, wafels,... In oktober organiseerden we voor de eerste maal een themadag. Er werd gekozen voor een Oostenrijkse namiddag naar aanleiding van de nationale feestdag van Oostenrijk met appelstrudel en Almdudler-limonade. Ook de bar van De Spie en onze vrijwilligers kregen een Oostenrijks tintje.



Elke middag kwam een groep bezoekers het middagmaal nuttigen in De Spie. Doorheen het jaar schommelde het aantal deelnemers tussen de 12 en 8 eters per middag.

Overzicht gemiddeld aantal dagelijkse eters LDC De Spie



LDC De Spie in de krant

Naast de infosessies die werden georganiseerd, werd er ook op andere vlakken aandacht besteed aan de ziektepreventie bij onze doelgroep. Enerzijds was er een samenwerking met diëtiste Imke Goemare en Logo Leieland. Binnen deze samenwerking werden er groepssessies aangeboden in het kader van het project halt 2 diabetes. Tijdens de groepssessies werd er info gegeven rond het voorkomen van diabetes. De doelgroep bestond voornamelijk uit mensen die zich in de risicogroep bevonden maar nog geen symptomen vertoonden van diabetes.

Oktober 2024 stond volledig in het teken van borstkankerpreventie. Ook dit project was een samenwerking tussen verschillende partners, zijnde stad Wervik, Logo Leieland, Buurthuis De Kier, 't Ateljee, LDC De Kim en LDC De Spie. De balie van De Spie werd door onze brei- en haakclub volledig in dit thema aangekleed. Beide clubwerkingen sloegen ook de handen in elkaar om sleutelhangers, poppetjes en gehaakte eendjes te verkopen voor het goede doel. Deze opbrengst van € 620 ging integraal naar de werking van Think Pink. Er werd ook een quizwandeling georganiseerd in het centrum van Geluwe en dit voor zowel kinderen als voor volwassenen. Er werd 1 hoofdwinnaar uitgeloot bij de volwassenen en 10 winnaars bij de kinderen. De maand werd afgesloten tijdens een feestelijke slotnamiddag hier in De Spie.

620 euro opgehaald voor Think Pink met tal van acties rond borstkankerpreventie



© rr
WERVIK

Woensdag 18 december 2024 om 14:15



Tijdens de grootoudermaaltijd in februari werd er opnieuw voor alle deelnemende kinderen een gratis tandscreening georganiseerd.

Wervik organiseert opnieuw gratis tandscreenings voor kinderen



De tandscreening vond plaats tijdens de grootouder/kleinkind-maaltijden op woensdag. Er volgen dit jaar nog tandscreenings. — © rr

Joerie Dewagenaere

Donderdag 29 februari 2024 om 11:09



LDC De Spie neemt extra inspanningen om de doelgroep te ondersteunen.

De bezoekersclub ging ook in 2024 verder. De huisbezoeken die werden afgelegd werden tijdens overlegmomenten besproken. De vrijwilligers van de bezoekersclub kwamen 4 keer samen in 2024.

LDC De Spie blijft inzetten op de ondersteuning van mantelzorgers.

Er wordt maandelijks een activiteit georganiseerd binnen het mantelzorgcafé Allabadinne. Deze vond afwisselend plaats in Wervik en Geluwe. We hebben in 2024 nogal wat nieuwe mantelzorgers mogen verwelkomen. Eind 2024 stond het aantal ingeschreven mantelzorgers op 50. Deze namen afwisselend deel aan het mantelzorgcafé naargelang het onderwerp. Een aantal onderwerpen waren: verhogen van je draagkracht, EHBO, mantelzorgspel onder begeleiding van Coponcho... Hierdoor was het aantal deelnemers per mantelzorgcafé wisselend met een gemiddelde van 24 deelnemers per sessie. De deelnemers ontvingen maandelijks een uitnodiging via mail. Sinds 2024 worden ook een aantal uitnodigingen verstuurd per post. In juni 2024 werd voor de eerste maal op iets grotere schaal de dag van de mantelzorger georganiseerd. Er werd een gratis optreden met koffie en gebak aangeboden voor alle mantelzorgers uit groot-Wervik.

LDC De Spie biedt sociale vrijwilligers kansen

Dankzij de samenwerking met Compagnie Cordial (tot voor kort Refu Interim) konden we een aantal keer beroep doen op vrijwilligers uit deze organisatie. Er kwam een vrijwilliger helpen tijdens ons verjaardagsfeest en een aantal vrijwilligers hielpen ook mee bij de maandelijkse (groot)oudermaaltijden.

Er was reeds een visie rond het omgaan met vrijwilligers met een psychische kwetsbaarheid. Deze visie werd verder besproken en doorgrond dankzij de ondersteuning van psychologe Debbie Demiddel tijdens een overlegmoment met alle siteverantwoordelijken.

LDC De Spie biedt buurtbewoners hulp uit de eigen omgeving.

De frequentie van het aantal feestmaaltijden en klassiekers werd in 2024 teruggeschroefd van 4 gelegenheidsmaaltijden naar 2 gelegenheidsmaaltijden per maand. Concreet betekende dit dat er elke maand 1 klassieker en 1 feestmaaltijd werd aangeboden.

LDC de Spie brengt mensen dichterbij in hun buurt.

Zoals hierboven reeds beschreven vond in juli ons jaarlijks Spiefeest plaats. Dit valt steeds samen met de lokale Gapersfeesten.

Er waren vier buurtambassadeurs actief waarvan drie in het centrum van Geluwe en één op Ter Hand. Twee van deze buurtambassadeurs zijn ook steeds aanwezig op het Buurtspietje en ondersteunen zo mee dit project.

LDC De Spie signaleert aan het brede publiek en beleidsmakers wat er opgemerkt wordt in de dagelijkse praktijk.

Er werd vanuit De Spie maandelijks geparticipeerd aan de Seniorenadviesraad (SAR).

LDC De Spie verwijst de bezoekers door naar de correcte diensten en instanties

In 2024 hadden we 7 zitdagpartners, waarvan 5 zitdagpartners die een vaste zitdag hebben in De Spie en 2 zitdagpartners die enkel kom op afspraak.

-
- The diagram uses blue curly braces to group the list of partners. The first five partners (LEIF, Impuls, Dienst pensioenen en tegemoetkomingen, Digimaten, and Eerste Lijnpsychologen) are grouped by a large brace pointing to the text 'vaste zitdagen met afspraak'. The last two partners (Sociale dienst and Dienst ondersteuningsplan) are grouped by a smaller brace pointing to the text 'sporadisch op afspraak'.
- LEIF
 - Impuls
 - Dienst pensioenen en tegemoetkomingen
 - Digimaten
 - Eerste Lijnpsychologen
- vaste zitdagen met afspraak
-
- Sociale dienst
 - Dienst ondersteuningsplan
- sporadisch op afspraak

In de programmabrochure werd maandelijks een zitdagpartner in de kijker gezet, dit aan de hand van een kort artikel met foto die werd aangeleverd door de zitdagpartner zelf.

LDC De Spie steunt het goede doel

Sinds 2024 worden in De Spie ook dopjes ingezameld voor vrienden der blinden. Deze actie kent een groot succes.

Er werd eveneens een eerste donatie gedaan aan Maiks Sterrenhuisje. Zij verzamelen gebreide en gehaakte knuffels en dekentjes in om te schenken aan kindjes in het kinderziekenhuis.



Woonzorgcentra

4 Onze woonzorgcentra

4.1 Het woonzorgcentrum zelf

Woon- en Zorgbedrijf Wervik beschikt met twee voorzieningen over 180 erkende woongelegenheden.

Deze woongelegenheden bevinden zich op twee campussen:

- Campus Het Pardoën in de Akademiestraat 1 in Wervik telt 105 erkenningen.
- Campus Ter Beke in de Beselarestaat 1 van de deelgemeente Geluwe, met een erkenning voor 75 woongelegenheden.



Het opsplitsen in woongelegenheden zonder en met een bijzondere erkenning is sinds het zesde VIA- akkoord (Vlaams Intersectoraal Akkoord) zonder voorwerp geworden. De financiering van bewoners is immers volledig afhankelijk geworden van hun afhankelijkheidsscore en niet meer van het aantal woongelegenheden met een bijzondere erkenning. We spreken dus niet meer over ROB- en RVT-bedden, maar over ‘woongelegenheden’.

4.2 Het centrum voor NAH in Het Pardoën

Binnen de erkenning van Het Pardoën schuilt ook een centrum voor NAH (personen met een niet-aangeboren hersenletsel). Dat is een bijzondere erkenning voor huisvesting en verzorging van vijf bewoners met een erkenning als (sub)coma. Officieel heet dit personen met een diagnose MRS/PNVS (minimaal responsieve status/persisterende neuro-vegetatieve status). Die bijzondere erkenning wordt nog steeds federaal gefinancierd, een stuk ruimer dan de Vlaamse financiering van een woongelegheden in een woonzorgcentrum. Vaststelling is dat de bezetting van die coma-bedden al jaren niet meer volledig is. Er dienen zich geen nieuwe kandidaat-bewoners meer aan uit het circuit van de Sp-neuro van de geassocieerde ziekenhuizen, zoals in de beginjaren wel eens vaker het geval was. Dit is te wijten aan de geëvolueerde tijdsgeest, waarbij sneller overgegaan wordt tot niet-behandelbeslissingen bij aanhoudende coma. Eind december waren er twee bedden ingenomen. De overige bedden staan daarom niet vrij, maar laten we innemen door klassieke bewoners. Slechts in het geval er zich toch kandidaten aandienen, moeten zij absolute voorrang van opname krijgen.

4.3 Centra voor niet erkend herstelverblijf

Hoewel er slechts een erkenning is voor 75 bedden in Ter Beke werden 79 kamers gebouwd, met het oog op eventuele extra erkenningen. Ook Het Pardoën telt 106 kamers, maar heeft slechts een erkenning voor 105 woongelegenheden.

Om de extra kamers een wettelijke invulling te kunnen geven, 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.

De twee aangemelde maar niet-erkende centra voor herstelverblijf zijn goed voor vijf verblijfseenheden, vier in Ter Beke en één in Het Pardoën.

Volgens het Woonzorgdecreet is de bestaansreden van een dergelijk centrum voor herstelverblijf het volgende:

- Tijdelijke opvang 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.

Het gemiddelde bezettingspercentage voor de bedden herstelverblijf in Ter Beke bedraagt in 2024 94,95 % en in Het Pardoën 73,77 %.

Dergelijke aanmelding is geldig tot en met 31 december 2025 en zal in geen enkele Vlaamse voorziening als zodanig verlengd worden.

Wat ons na die datum te doen staat, heeft de overheid nog niet uitgemaakt.

Uitbating als wooneenheid in herstelverblijf lijkt in elk geval uitgesloten.

Een erkenning als centrum voor herstelverblijf is met de huidige normering onmogelijk, want dit vereist 60 verblijfseenheden en een navenante personele omkadering. Bovendien is een erkenning slechts mogelijk indien er provinciaal/regionaal geen dergelijke erkenningen zijn, wat bij ons wel het geval is (De Haan 40, Nieuwpoort 210, Oostende 30)

Mogen we hopen op een erkenning als woongelegenheid, aangezien het aantal erkenningen in Wervik een flink stuk lager ligt dan wat de bevolkingsprognose vooropstelt?

Op 01-04-2022 waren er in Wervik 291 erkende woongelegenheden, terwijl het programmatiecijfer op 373 stond, een ruime marge dus om extra woongelegenheden te erkennen.

Maar tegenover erkenning staat uiteraard ook financiering. Vraag blijft dus of de nodige middelen zullen vrijgemaakt worden door de huidige Minister van Welzijn. Wij hopen in elk geval van wel.

4.4 Zorgpersoneel

4.4.1 WZC Ter Beke

Functie	VTE op jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Directie	1	1
Administratief medewerker	0,75	0,65
Hoofdverpleegkundige	2	2
Maatschappelijk werker	0,50	0,50
Animatie	1,50	1,27
Ergotherapeut	1	1
Kinesitherapeut	1,92	2,76
Verpleegkundige	13,80	12,49
Psycholoog	0,30	0,29
Zorgkundige	25,27	26,71
Alternierende opleiding	0	0,40
Medewerker Financiële dienst	1	0
Totaal	49,04	49,40

In 2024 werd de medewerker van de financiële dienst ondergebracht onder de woonzorgcentra. Vanaf 2024 wordt ze ook aangestuurd door de directeur van het woonzorgcentrum en is het bureau van betrokkene ondergebracht in Ter Beke.

In 2024 volgen drie voltijds equivalenten zorgkundigen de opleiding tot verpleegkundige via het project 600. Deze equivalenten blijven bezoldigd tijdens hun opleiding, de vervangers krijgen we gefinancierd.

4.4.2 WZC Het Pardoën

Functie	VTE op jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Directie	1	1
Administratief medewerker	1	0,59
Maatschappelijk werker	0,95	0,63
Hoofdverpleegkundige	2,80	3
Animatie	2	2
Ergotherapeut	2,30	1,87
Kinesitherapeut	2,40	2,16
Psycholoog	0,70	0,30
Logopedist	0,50	0,50
Verpleegkundige	15,41	15,88
Zorgkundige	30,58	31,52
Alternierende opleiding zorgkundige	0	0,30
Polyvalent werker compenserend	1,85	1,50
Hulp wasbedeling	0,50	0,50
Totaal	62,06	61,75

In juli 2024 studeerde 1 verpleegkundige af die via project 600 de opleiding van zorgkundige tot verpleegkundige volgde. In 2024 was er ook één medewerker die de opleiding na één jaar stop

heeft gezet. Vanaf september 2024 was er één collega die halftijds werkte en halftijds de brugopleiding tot bachelor verpleegkunde volgt via project 600.



WZC Ter Beke



WZC Het Pardoen

4.4.3 Stagiairs in onze voorzieningen

In onze woonzorgcentra begeleiden we stagiairs uit diverse onderwijsinstellingen en uit diverse opleidingen (zorg- en verpleegkundigen). We staan in voor de opleiding van jonge zorgkundigen in hun schoolse opleiding, herintreders uit het volwassenonderwijs, verpleegkundigen uit de HBO5 en bachelors verpleegkundige in opleiding.

Met de bijdrage van onze stagementoren wilden we stagiairs nuttige praktijkervaring en vormen van werkplekleren aanbieden en hen zo de passie en de kunde voor het beroep bijbrengen.

Diverse onderwijsinstellingen drukten hun appreciatie uit voor onze aanpak en zo hopen we bij te dragen tot volwaardige beoefenaars van een gezondheidsberoep in de ouderenzorg.

In 2024 hebben we in Ter Beke 31 studenten uit 7 verschillende scholen of opleidingscentra begeleid en 24 in Het Pardoen uit 6 verschillende onderwijsinstellingen.

Uit die groep rekruteren we medewerkers voor weekendwerk of sturen hen in de richting van een periode als jobstudent. Zij zijn ook potentiële toekomstige medewerkers waarop we volop inzetten.

Dit alles is van groot belang, gezien de algemene schaarste op de arbeidsmarkt en onze beperkte marktomgeving.

Onderstaande tabel geeft aan uit welke onderwijsinstelling en voor welke studierichting we studenten mochten begeleiden in onze woonzorgcentra.



School	Opleiding	Ter Beke	Het Pardoen
CVO Ieper	logistiek	4	3
CVO Miras Ieper	zorgkundigen	1	1
Futura Wervik	zorgkundigen	7	7
Immaculata Ieper	zorgkundigen	1	3
Sint-Joris Menen	zorgkundigen	13	0
Vives Kortrijk	graduaat orthopedagogie	1	0

Vives Kortrijk	verpleegkundigen	4	9
Vives Kortrijk	toegepaste psychologie	0	1

4.5 Onze bewoners

4.5.1 Wachtlijsten, wachtduur en financiële regelingen

Voor onze beide campussen werken we met elk een maatschappelijk werker in de sociale dienst, die nauw met elkaar samenwerken. We houden er één gemeenschappelijke wachtlijst op na. Een kandidaat kan wel zijn voorkeur voor één van beide centra laten registreren en kiezen welke voorziening de voorkeur van opname geniet.

In onze sociale dienst zijn er twee personen tewerkgesteld voor 1,4 voltijdse equivalenten. De maatschappelijk werkster in Het Pardoën werkt 0,7 voltijds equivalent. De maatschappelijk werkster in Ter Beke werkt 0,7 voltijdse equivalenten.

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

Beiden volgden de opleiding als BelRAIscreener.

De maatschappelijk werkster van Ter Beke volgde ook de opleiding als vertrouwenspersoon en fungeert als zodanig voor Woon- en Zorgbedrijf Wervik. Sinds juli 2024 werd de maatschappelijk werker van Ter Beke ook verantwoordelijk voor Ten Gaver in Geluwe. Ze volgt de bewoners op, organiseert bewonersraden en organiseert opnames.

Daarnaast neemt ze ook de noodoproepen van Geluwe op zich en fungeert ze als back-upfiguur voor haar collega van Het Pardoën die verantwoordelijke is voor de noodoproepen.

Ook de maatschappelijk werker werkzaam in Het Pardoën kreeg in 2024 een bijkomend pakket. Bij Joke kan men terecht voor de aanvragen van de externe noodoproepen in Wervik.

Op 31 december 2024 figureerden er 143 aanvragen op onze wachtlijst, ten opzichte van 149 in 2023. Daarvan zijn er 7 actieve en 136 'preventieve' aanvragen (in 2023: 4 en 145). Daarnaast hadden we nog een reservewachtlijst met kandidaten die niet aan de inschrijvingsvoorwaarden voldeden. Deze lijst telt 35 kandidaten, tegenover 40 in 2023.

In 2024 werden 8 formele verzoeken ingediend tot afwijking op het opnamereglement. De raad van bestuur keurde er 8 niet goed. (2023: 21 aanvragen, 16 goedgekeurd, 5 geweigerd).

Van de 48 opnames in beide woonzorgcentra tekenden 23 families een overeenkomst tot borgtocht en werden er daarnaast 5 verzoekschriften ingediend om een bewindvoerder aan te stellen bij de Vrederechter van Menen (2023: 45 borgstellingen en 9 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 2024 werden er zo 30 aanvragen of herzieningen aangevraagd voor een Zorgbudget ouderen met Zorgnood (2023: 15 aanvragen). Er werd voor 7 bewoners de tegemoetkoming inkomensgarantie voor ouderen aangevraagd (2023: 3 aanvragen).

De gemiddelde wachttijd tussen inschrijving en opname is sterk gedaald en bedroeg 2 maand voor WZC Het Pardoën (2023: 1 maand) en 3 maanden voor WZC Ter Beke (2023: 4 maanden). Dit gemiddelde is afhankelijk aan het aantal sterfgevallen en de al dan niet snelle opeenvolging ervan.

De wachttijd is ook beperkt voor kandidaten die prioriteit krijgen (bewoners van Ter Drapiers en het groepswonen).

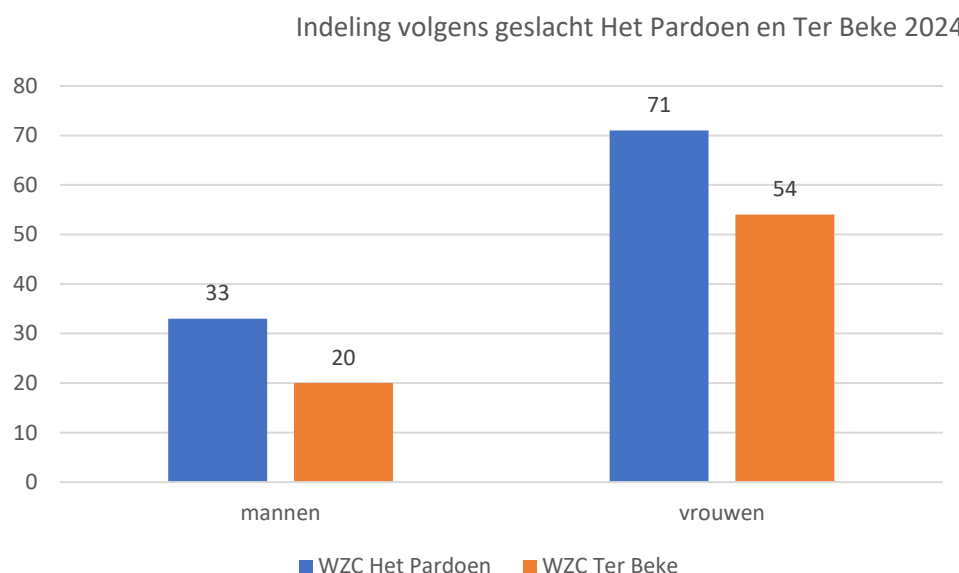
Op 31 december 2024 stonden 4 kandidaten ingeschreven op de wachtlijst voor herstelverblijf. Deze kandidaten stonden ook op de wachtlijst voor het woonzorgcentrum. (2023: 4 kandidaten).

4.5.2 Opnames in 2024

In Ter Beke werden in 2024 28 bewoners opgenomen waarvan 11 in het herstelverblijf en 17 in het woonzorgcentrum.

In Het Pardoën werden in 2024 33 bewoners opgenomen waarvan 5 in het herstelverblijf en 28 in het woonzorgcentrum.

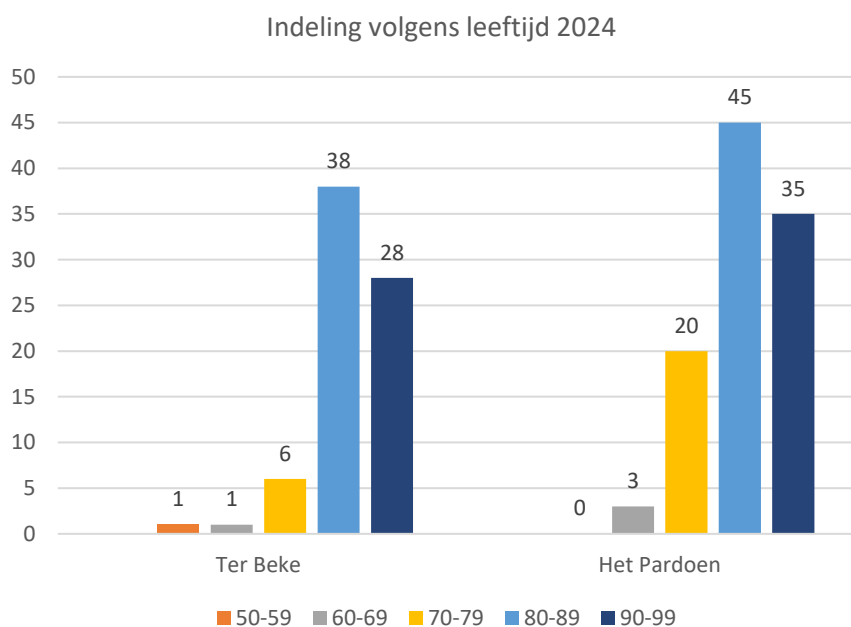
4.5.3 Indeling bewoners volgens geslacht





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

4.5.4 Indeling bewoners volgens leeftijd

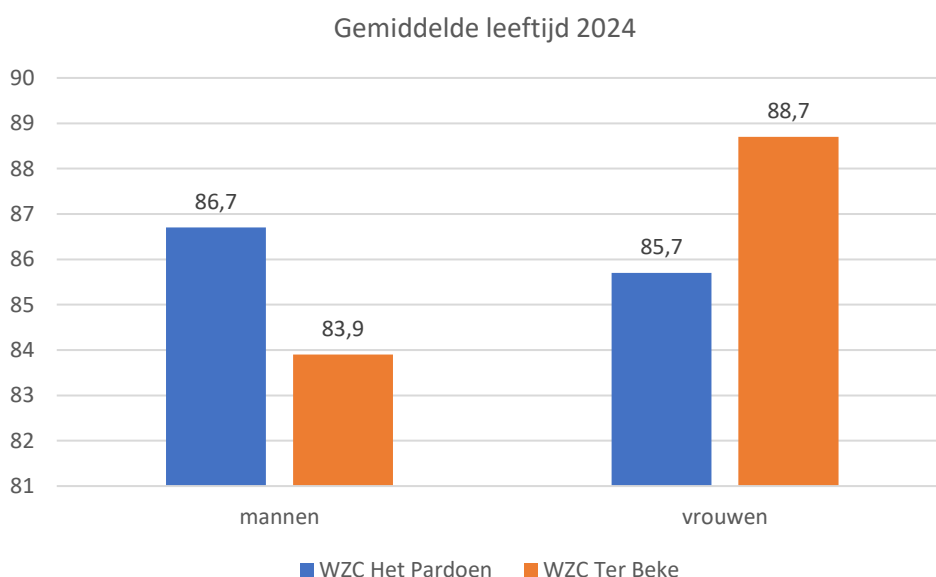


In Ter Beke waren er geen eeuwelingen in 2024, de oudste bewoner is 99 jaar. In Het Pardoën was er op 31 december 2024 één honderdjarige bewoonster.

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



Gemiddelde leeftijd	mannen	vrouwen
WZC Het Pardoën	86 jaar en 7 maanden	85 jaar en 7 maanden
WZC Ter Beke	83 jaar en 9 maanden	88 jaar en 7 maanden



4.5.5 Indeling bewoners naar herkomst

In Ter Beke kwamen 11 bewoners via een opname in het herstelverblijf uiteindelijk in het woonzorgcentrum terecht.

Opnames herstelverblijf Ter Beke	
WZC Groenhof Menen	1
WZC Mater Amabilis Wervik	2
WZC Maria's Rustoord Dadizele	1
WZC Marie Astrid Menen	1
Jan Ypermanziekenhuis Ieper	2
Thuis	4
Totaal	11

Opnames WZC Ter Beke	
Jan Ypermanziekenhuis Ieper	2
AZ Delta Menen	1
WZC Mater Amabilis Wervik	2
Herstelverblijf Ter Beke	10

WZC Maria's Rustoord Dadizele	2
WZC Marie Astrid Menen	2
WZC Groenhof Menen	1
Thuis	8
Totaal	28

De 5 personen die werden opgenomen in het herstelverblijf van WZC Het Pardoën werden ook bewoners van het woonzorgcentrum.

Opnames herstelverblijf Het Pardoën	
Thuis	2
Herstelverblijf Ter Beke	1
Jan Ypermanziekenhuis Ieper	1
AZ Delta Menen	1
Totaal	5

Opnames WZC Het Pardoën	
AZ Delta Menen	2
Jan Ypermanziekenhuis Ieper	1
Herstelverblijf Het Pardoën	5
Ter Drapiers Wervik	1
Groepswonen De Compagnie	2
WZC Mater Amabilis Wervik	3
WZC Maria's Rustoord Dadizele	1
WZC Home Marie Astrid Menen	1
WZC Ceres Lauwe	1
WZC Manoir Fleuri Rekkem	2
Thuis	9
Totaal	28

4.5.6 Gemiddelde verblijfsduur van de bewoners

	2024	2023
Gemiddelde verblijfsduur Ter Beke	3 jaar en 3 maanden	3 jaar en 4 maanden
Gemiddelde verblijfsduur Het Pardoën	3 jaar	2 jaar en 7 maanden

Dit gemiddelde is een vertekend beeld. Een vijfde van onze populatie verblijft al veel langer in onze voorzieningen, wat het gemiddelde optrekt, terwijl de verblijfsduur van recent opgenomen bewoners een stuk lager ligt.

4.5.7 Verblijfsdagen en gemiddelde bezetting

We stellen een gemiddelde bezetting vast van alle woongelegenheden voor Het Pardoën van 98,10 % (97,92 % in 2023) en voor Ter Beke van 98,56 % (98,71 % in 2023), wat de aanrekening van ligdagen aan de zorgkassen 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 Pardoën een hoog bezettingspercentage van 99,76 % (99,53 % in 2023) voorleggen, net als in Ter Beke met 99,93 % (99,82 % in 2023).

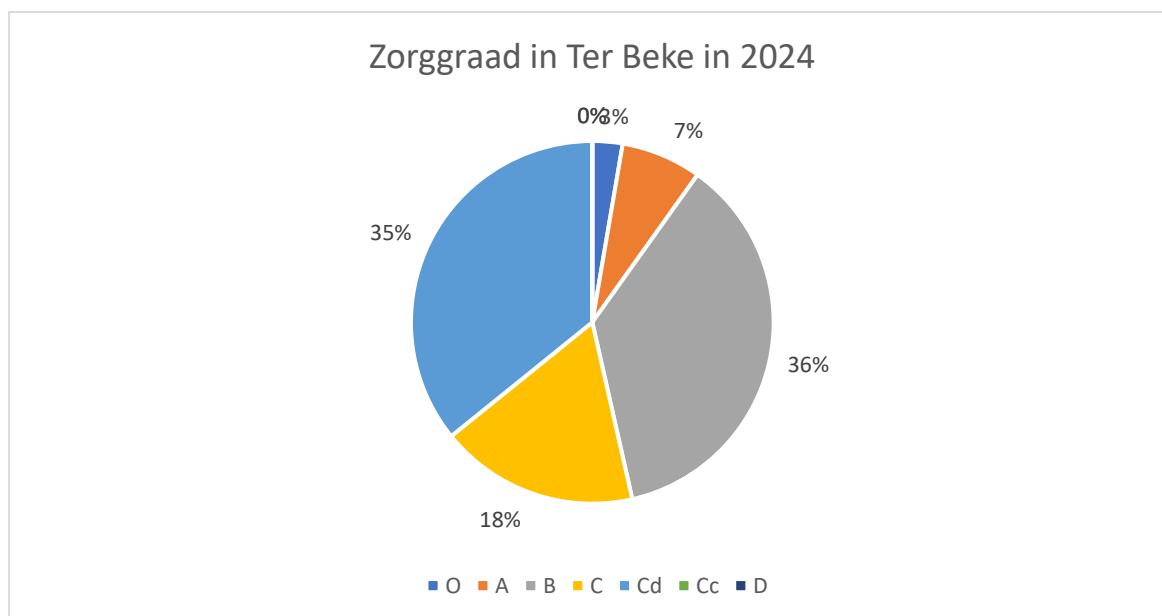


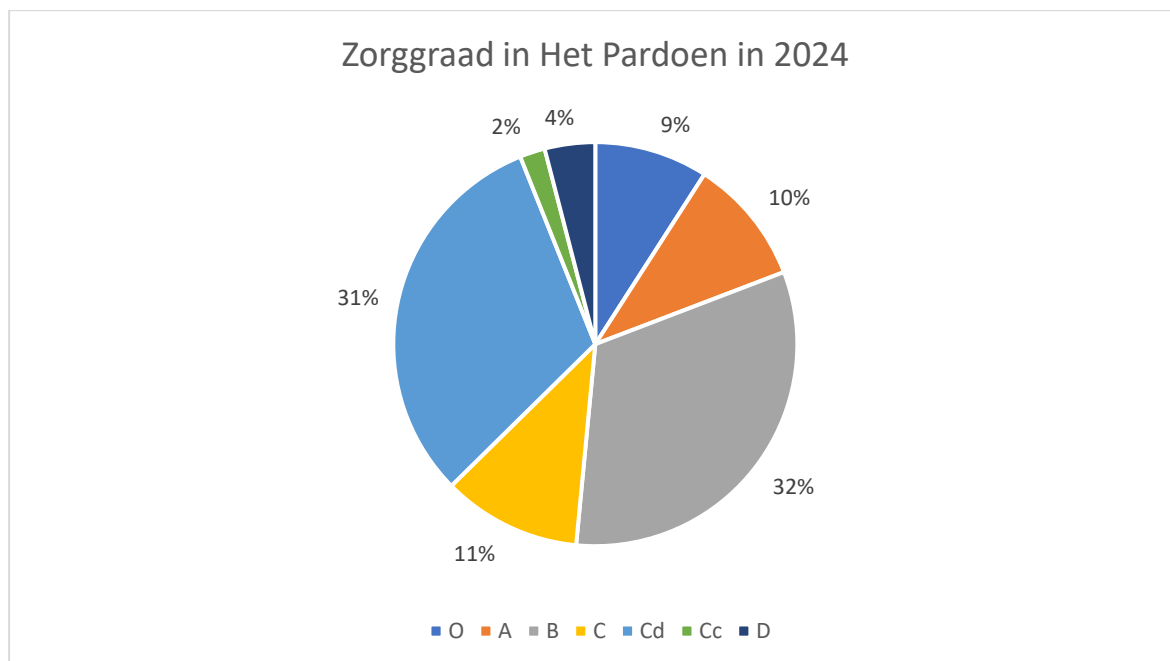
4.5.8 De graad van zorgbehoevendheid

In onderstaande grafieken geven we de zorggraad van onze voorzieningen in 2024 weer.

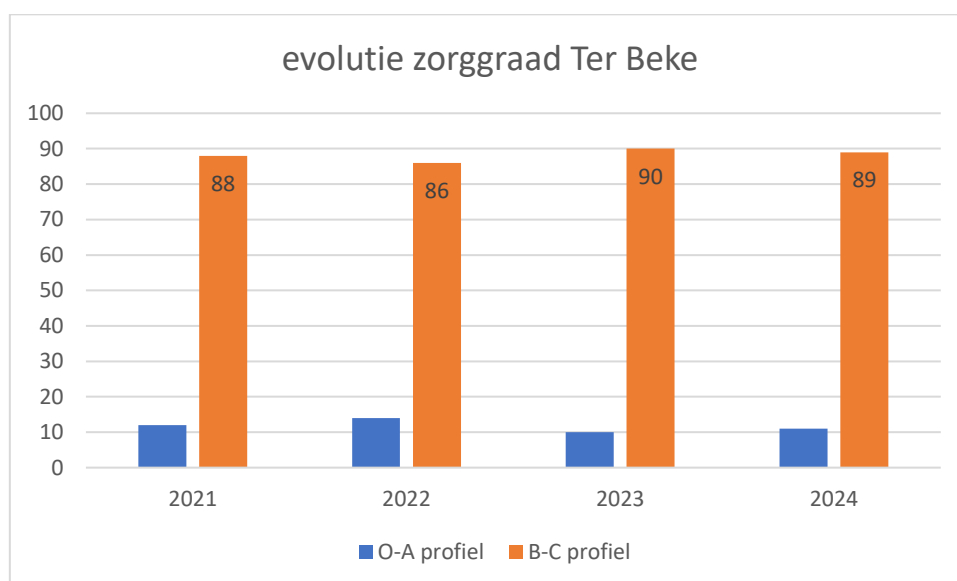
Aantal	O	A	B	C	Cd	Cc	D	totaal
Ter Beke	2	7,09	27,13	13,15	26,54	0	0	74,92
Het Pardoen	9,03	10,33	33,22	11,64	32,54	2	4,25	103,0

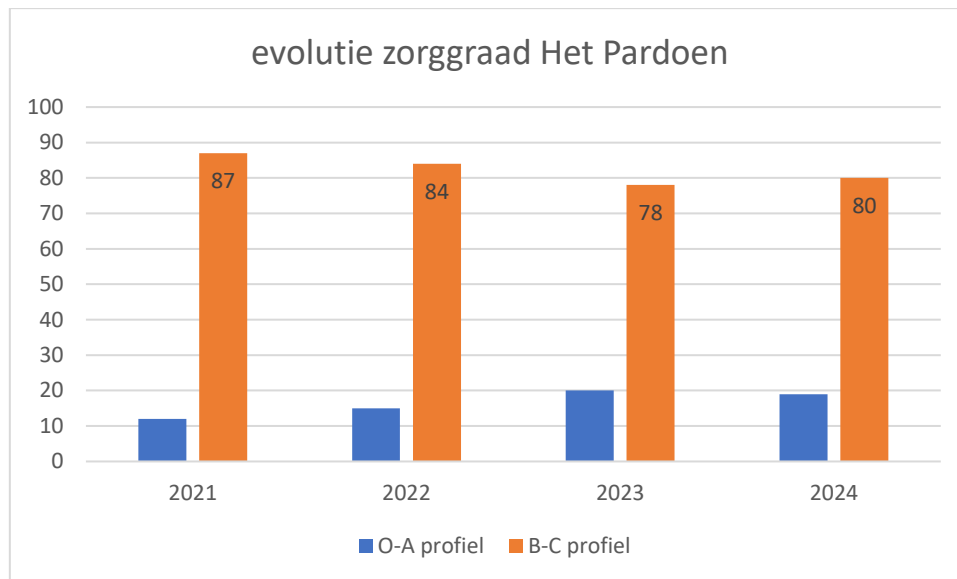
Percentage	O	A	B	C	Cd	Cc	D
Ter Beke	3 %	7 %	36 %	18 %	35 %	0 %	0 %
Het Pardoen	9 %	10 %	32 %	11 %	31 %	2 %	4 %





In onderstaande grafieken geven we de evolutie van de zorggraad weer. We hanteren het principe dat O en A profielen de lichtere zorgen zijn, terwijl de B, C, Cd en Cc profielen zware zorgen met zich meebrengen.





4.5.9 Overlijdens

In woonzorgcentrum Ter Beke namen we afscheid van 17 bewoners.

- 10 bewoners in het woonzorgcentrum
- 7 bewoners in het ziekenhuis

In het herstelverblijf Ter Beke overleden geen bewoners.

In woonzorgcentrum Het Pardoen waren er 27 sterfgevallen.

- 15 bewoners in het woonzorgcentrum
- 12 bewoners in het ziekenhuis

In het herstelverblijf Het Pardoen waren er geen overlijdens.

De taken van het palliatief team bestaan uit:

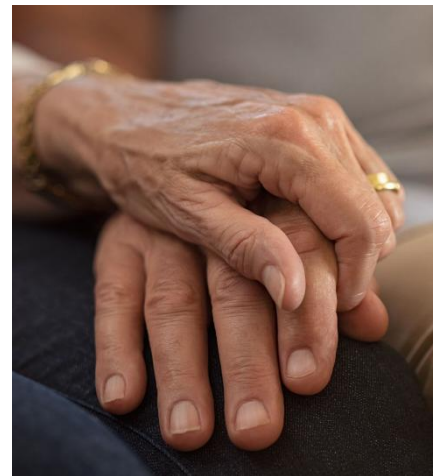
- Bevraging van bewoner en/of familie 8 weken na opname rond algemene tevredenheid.
- Voeren van het gesprek rond vroegtijdige zorgplanning bij bewoners en/of familie.
- Overleg met huisarts rond DNR-code bewoners.

- Bijhouden van administratie hierrond en zichtbaar maken voor collega's.
- Opstellen beleidstekst rond palliatieve zorg en vroegtijdige zorgplanning.
- Organiseren van de terugkomdag voor families van overleden bewoners.
- Organiseren van informatieavond voor familieleden.
- Organiseren van opleiding voor collega's.

In 2023 werd door het palliatief team een informatie-avond georganiseerd voor personeelsleden. Wegens het grote succes, werd deze informatie-avond ook georganiseerd voor families. Hier konden we rekenen op een grote opkomst.

De procedure in Ter Beke is als volgt:

- 6 weken na opname wordt de bewoner bevraagd over hoe hij of zij de eerste weken na opname ervaart, dit aan de hand van een gestandaardiseerde vragenlijst. Deze vragenlijst wordt afgenomen door de maatschappelijk werker van de sociale dienst. Tijdens dit gesprek wordt de werking van het palliatief team uitgelegd.
- 8 weken na opname gaat iemand van het palliatief team langs om de werking van onze voorziening te bespreken rond vroegtijdige zorgplanning. Dit gebeurt aan de hand van een vragenlijst waarin algemene maar ook heel specifieke vragen rond het levenseinde worden besproken. Op die manier kan de bewoner en/of familie zijn en haar visie rond zijn of haar eigen levenseinde verduidelijken.
- De huisarts wordt gecontacteerd nadat duidelijk geworden is hoe de bewoner en/of familie dit zien en aan de hand hiervan wordt een DNR-code vastgelegd in het medisch dossier en het zorgdossier.



Op 31-12-2024 beschikten alle bewoners over een up-to-date DNR-code in Ter Beke.

Ook het zorgpersoneel van Het Pardoën zette zich in om een en ander inzake levenseindebeleid op punt te zetten en zo nodig te actualiseren.

Medewerkers met een specifieke affiniteit en samen met onze psychologen voeren gesprekken met bewoners en familie over vroegtijdige zorgplanning, aanduiding van een wettelijke vertegenwoordiger daar waar dit nog niet het geval zou zijn, vastleggen van de DNR-code (Do Not Reanimate) in samenspraak met bewoner en huisarts,

Bij bewoners die op mentaal vlak problemen hebben, maken we gebruik van een toepasselijke applicatie, met name 'Voor ik het vergeet', een hulpmiddel om aan te geven wat de bewoner nog wenst al dan niet.

We gaan er prat op dat alle bewoners een actuele DRN-code en ook een gesprek met vaste afspraken gehad hebben over hun wensen inzake vroegtijdige zorgplanning.

Op de jaarlijks georganiseerde terugkomdag, waarbij we de bewoners gedenken die ons ontvallen zijn het voorbije jaar, mochten we een dertigtal familieleden ontvangen. Met een fotoreportage halen we herinneringen op samen met de familie.

Twee medewerkers uit de zorgteams volgden de basisopleiding palliatieve zorg en vervoegden het palliatief team.

4.6 Financiering van de woonzorgcentra

4.6.1 Dagprijs

Wat een bewoner in een woonzorgcentrum moet betalen, wordt uitgedrukt in een dagprijs. Daarbovenop mogen we supplementen aanrekenen, die wel van overheidswege moeten goedgekeurd zijn.

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 kostprijsselementen zoals incontinentiemateriaal.

De raad van bestuur besliste in de raad van november 2023 om de dagprijs van de woonzorgcentra te indexeren vanaf 01 januari 2024, dit met een indexcijfer van 0,74%. De dagprijzen werden vanaf 01 januari 2024 € 69,09 of netto dagprijs bedrag van € 63,09.

In de dagprijs van Ter Beke zit het infrastructuurforfait van € 6,00 vervat. Dit forfait wordt terugbetaald aan de bewoners via de verblijfsfactuur.

Het infrastructuurforfait is er omdat de overheid wil voorkomen dat de dagprijs van een kamer in een woonzorgcentrum na een infrastructuurinvestering zou stijgen. Daarom krijgen voorzieningen met een infrastructuurinvestering een tegemoetkoming, die evenredig in mindering wordt gebracht van de maandfactuur. Dit op voorwaarde dat je boven de sectorale bezettingsgraad blijft. In casu is dit zeker het geval.

Op 21 juni 2024 keurde de Vlaamse Regering een besluit goed dat de **regelgeving over de indexeringen van dagprijzen** in woonzorgcentra aanpast. De vorige regeling stond slechts één aanpassing per jaar toe.

In de nieuwe regelgeving koppelt men de mogelijkheid (geen verplichting) tot indexatie van de dagprijzen aan de **overschrijding van de spilindex** van de afgevlakte gezondheidsindex, zodat een verhoging van de dagprijs afgestemd wordt op een indexering van de pensioenen. Onder de nieuwe regelgeving zal een voorziening de geïndexeerde dagprijzen ten vroegste mogen toepassen van af de eerste dag van de tweede maand volgend op de spilindexoverschrijding. Opdat alle voorzieningen op eenzelfde basis met de nieuwe indexatieregeling kunnen starten, voorzagen men een overgangsfase zodat alle voorzieningen de mogelijkheid hebben om de actueel toegepaste dagprijzen te indexeren naar het niveau van de consumptieprijsindex van april 2024. In de raadzitting van augustus 2024 werden daarom ook de dagprijzen van onze woonzorgcentra geïndexeerd en dit vanaf 01 oktober 2024 aan een indexcijfer van 1,89%.

De prijzen werden vanaf 01 oktober 2024 voor Ter Beke €64,33 (excl. infrastructuurforfait) en €70,40 voor een kamer herstelverblijf. Voor WZC Het Pardoën werden de nieuwe dagprijzen €64,16 en €70,40 voor een kamer herstelverblijf.

4.6.2 Basistegemoetkoming zorg via Agentschap Zorg en Gezondheid

Met de dagprijs alleen raakt de zorg niet betaald. Ook niet met de tegemoetkoming die we ontvangen van de zorgkassen. Beide zijn noodzakelijk en belangrijk om de werking betaald te krijgen.

Vlaanderen is sinds de zesde staatshervorming van 2012 bevoegd voor de financiering van de zorg in woonzorgcentra. Sinds 01 januari 2019 verloopt deze financiering binnen de context van

de **Vlaamse Sociale Bescherming (VSB)** en nam Vlaanderen de dienstverlening over van de federale overheid.

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

Zo is er:

- Het **zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden** (voorheen zorgverzekering) van € 135,00 per maand voor bijvoorbeeld bewoners in een woonzorgcentrum.
- Het **zorgbudget voor ouderen met een zorgnood** (voorheen de tegemoetkoming voor hulp aan personen ouder dan 65 jaar), afhankelijk van inkomen, vermogen en zorgzwaarte, met een maximum van € 630,00 per maand.
- Het **zorgbudget voor mensen met een handicap**, dat is het basisondersteuningsbudget, van € 300 per maand, voor mensen met een beperking.

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 zorgbehoevendheid van de bewoners.

Het Agentschap Zorg en Gezondheid financiert bovendien ook extra loonkosten, geplafonneerd sinds 01-07-2021 tot 15 % boven de minimum personeelsvolumes, als een tegemoetkoming voor de voorzieningen die extra zorginspanningen leveren. In juli 2024 werd dit opgetrokken tot 15,75% boven de minimum personeelsvolumes.

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

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

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG) berekent de basistegemoetkoming. De zorgkassen betalen die maandelijks uit, op basis van het aangemelde verblijf van bewoners, met een gemiddelde tegemoetkoming per bewoner.

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
- Aantal personeelsleden dat in het woonzorgcentrum werkt tijdens de referentieperiode
- Kwalificatie van het aanwezige personeel volgens de opgelegde personeelsvereiste

Onderstaande tabel geeft de sterke evolutie weer van de basistegemoetkoming binnen onze woonzorgcentra.

Datum	Bedrag basistegemoetkoming
01-01-2023	89,97 euro
01-10-2023	91,51 euro
01-11-2023	93,34 euro
01-01-2024	91,23 euro
01-05-2024	93 euro
01-07-2024	93,56 euro (deel A2 wordt aan 15,75 % gefinancierd in plaats van 15 %)

4.6.3 Implementatie van BelRai

Het nieuwe elektronische zorgdossier is ook voorzien van het nieuwe verplichte beoordelingsinstrument BelRAI LTCF (long term care facilities), een erg belangrijke vernieuwing in 2023 voor onze woonzorgcentra, met opnieuw heel wat voorafgaande vorming en opleiding.

Het BelRAI-Long Term Care Facilities (LTCF) instrument is een globale beoordeling van het functioneren van een persoon met langdurige en complexe zorgnoden in een residentiële voorziening. Het instrument maakt het mogelijk om het niveau van het fysiek, psychisch, cognitief en sociaal functioneren van een persoon op een uniforme en systematische manier doorheen de tijd op te volgen. Het BelRAI-LTCF instrument wordt gebruikt bij volwassenen met complexe zorgnoden in een residentiële voorziening voor chronische zorg.

Opzet is dat alle voorzieningen in de gezondheidszorg zullen werken met een dergelijke beoordelingsschaal, zodat iedereen op vlak van welzijn en gezondheid zal gevolgd worden van de wieg tot het graf, maar voor de woonzorgcentra geldt de verplichting alvast al.

In de residentiële ouderenzorg moeten er per bewoner zo maar even 182 gestandaardiseerde vragen beantwoord worden, een omvattende opdracht, zeker in vergelijking met de zeven vragen uit de gekende maar beperkte Katz-schaal. Het gebruik van BelRAI LTCF wordt een erkenningsvoorwaarde maar nog geen financieringsvoorwaarde. Dat is het plan op termijn, zodat de Katz-schaal als basis voor de financiering zal wegvallen.

De BelRAI-instrumenten meten wel degelijk stukken beter de zorgzwaarte van een bewoner en verzamelen informatie over de zorgbehoefte en vormen zo de basis voor zorgplanning, nadat een beoordeling op interdisciplinair niveau.



De inschaling van iedere bewoner in de BelRai LTCF werd aanvankelijk voorzien vanaf 01 juni 2023 voor alle nieuwe bewoners. Snel werd echter duidelijk dat die deadline niet kon gehaald worden en dat de overgang van de indicatiestelling naar BelRai meer geleidelijk zou moeten verlopen.

Voor de inschaling kreeg elk woonzorgcentrum twee jaar tijd, met als doel dat alle bewoners uiterlijk op 1 juni 2025 zouden gescreend zijn. Met beide voorzieningen zijn we daar eind 2024 al in geslaagd.

De screening moet gebeuren door geattesteerd personeel, weliswaar in samenspraak met de andere zorgmedewerkers.

We kozen voor het principe van de train-the-trainer, waarbij vijf personen de opleiding volgden van 'trainer', die dan op hun beurt de wettelijke toelating krijgen om indicatiestellers op te leiden.

Een opleiding tot trainer vereiste vijf volle dagen. Om indicatiesteller te mogen zijn, zijn vijf halve dagen opgelegd.

In Het Pardoen behaalden 17 medewerkers in 2023 al het vereiste attest en in Ter Beke 9.

In 2024 werden in Het Pardoen opnieuw een groep van 12 medewerkers opgeleid tot indicatiestellers, samengesteld uit de diverse disciplines uit de zorg.



In Ter Beke bestaat het BelRai team uit 1 zorgkundige en 1 verpleegkundige per afdeling, aangevuld met een kinesist, ergotherapeut, animatrice en psychologe. De medewerker van de sociale dienst volgde de opleiding tot BelRai-screener.

In 2024 werden in Ter Beke 83 screenings gemaakt. Hiermee haalden we zonder problemen de vooropgestelde norm. Iedere bewoner heeft ondertussen een BelRai ondergaan en het team en de trainers kregen de nodige intervisie om het attest als trainer of indicatiesteller te kunnen behouden.

Het multidisciplinair overleg werd in die zin dan ook aangepast aan de BelRai zodat er een integratie is van de BelRai resultaten in het zorgplan van de bewoners.

In WZC Het Pardoen organiseren we ons per afdeling met medewerkers uit diverse disciplines, multidisciplinair samengesteld. Een coördinator stuurt zijn collega's aan en ziet toe dat alles ingevuld raakt in het beoordelingsinstrument.

Alle bewoners kregen inmiddels een beoordeling. De inspanning zetten we verder met de verplichting met nieuwe bewoners en herbeoordelingen bij significante veranderingen. Er werden in Het Pardoen al 128 beoordelingen ingediend.

4.7 Enkele opvallende projecten



Naast de inmiddels traditioneel geworden zeevakantie met onze bewoners, waarbij we in groepen van viertal bewoners en evenveel medewerkers verblijven en overnachten aan zee, een voltreffer van formaat voor alle deelnemers, hadden we dit jaar enkele leuke projecten in onze woonzorgcentra die verband hielden met de mobiliteit van onze bewoners.



4.7.1 Tubbe in Het Pardoen

Wij zijn met woonzorgcentrum Het Pardoen ingestapt in de ‘Tubbe visie’, een werkmethode die we opgepikt hebben uit Zweedse woonzorgcentra.

Deze visie wil dat we een huis aanbieden waar het goed is om te wonen en te werken, voor bewoners, familie en medewerkers. Dat is het vertrekpunt.

We willen het leven voor onze bewoners levenswaard maken, hoewel dat het wel eens wat aanpassen is. Zoveel als mogelijk zelfstandig zijn en samen beslissingen maken, daar gaan we voor.

Wat een bewoner wil doen en laten, wil meemaken of niet, wil delen en beleven, daarnaar gaan we samen op zoek. Door te luisteren wat hun behoeften en wensen zijn en die ook te respecteren, geven we zin aan het leven.

Natuurlijk gelden er ook regels, want dat hoort bij samen-wonen. Maar wij streven ernaar om het eigen leven zo zelfstandig mogelijk te leven, in lijn met de eigen levensvisie.

Tubbe wil een aangenaam thuis zijn, voor wie er woont, werkt of op bezoek komt.

We willen een aangename onderlinge relatie opbouwen en onderhouden.

We willen niet alleen maar beslissen in de plaats van de bewoner, maar samen denken en beslissen.

Dat hoeven daarom niet noodzakelijk heel grote dingen te zijn.

We zullen starten met kleine alledaagse dingen en dagen bewoners, medewerkers en familie uit om met voorstellen te komen.

Stap voor stap gaan we samen op weg.

We krijgen voor dit alles begeleiding van een coach met steun van de Koning Boudewijnstichting, die ons verder op weg zal helpen.

We hebben een begeleidingscomité opgericht met medewerkers uit diverse disciplines en afdelingen van het woonzorgcentrum, die een en ander samen zullen opvolgen en coördineren.

We koppelden daar een tevredenheidsbevraging aan vast, zodat we in de nulmeting een zicht krijgen op wat de bewoners vinden van onze werking.



4.7.2 De belevenistuin in Het Pardoën

Op de site van woonzorgcentrum Het Pardoën bevond er zich een vrij onbenutte en moeilijk toegankelijke tuin, een zone van 11 op 16 meter. Deze groenpartij is nochtans schitterend gelegen nabij het jaagpad met zicht op De Leie. Bewoners, familie en medewerkers zijn vragende partij voor een aangename en veilige buitenruimte om zelfstandig, alleen of samen met familie in te vertoeven. We gingen graag op hun vraag in, temeer we de voorbijge paar jaar af te rekenen hebben gehad met sociaal isolement wegens de corona-crisis.

We gingen voor een belevingstuin die zintuigprikkelend werkt, met bloeiende planten en kleurrijke bloemen in een bloemenweide met een bijenhotel, daarnaast een sterk geurende kruidentuin. Er is ook een zone met laagstammige fruitbomen en struiken met framboos en blauwe bes, waar fruit kan geplukt worden tijdens het bezoek met familie. In de rustzone, onder een beschuttend prieeltje met zitmeubilair, aangepast aan onze bewoners, is het aangenaam zitten. Zich voordoen in de buitenlucht zal deugd doen aan onze bewoners, zich ernaartoe

begeven werkt dan weer stimulerend, een positief effect op hun fysiek en psychisch welzijn. Een dergelijke tuin houdt onmiskenbaar een meerwaarde in voor onze bewoners en hun familie.



4.7.3 De Olympische Spelen in Ter Beke

2024 stond Ter Beke in het teken van de Olympische Spelen. Deze bijzondere activiteit bracht een golf van enthousiasme en sportiviteit onder de bewoners. Alle disciplines werden zorgvuldig aangepast aan het niveau van de bewoners, zodat iedereen kon deelnemen en genieten van de sportieve uitdagingen.

Bewoners hadden de mogelijkheid om één of meerdere disciplines te kiezen, variërend van aangepaste atletiek tot creatieve teamspelen. De sfeer was gevuld met vreugde en kameraadschap, terwijl iedereen zijn of haar beste beentje voorzette.

Aan het einde van de Spelen werden de inspanningen van de deelnemers beloond met gouden, zilveren en bronzen medailles. Deze ceremonie was een hoogtepunt, waarbij de trots en het doorzettingsvermogen van de bewoners werden gevierd. Het was een onvergetelijke ervaring die de gemeenschap van Ter Beke dichter bij elkaar bracht. 🏆 🥈 🥉



4.7.4 Op bezoek bij de buren in Geluwe

Eén van de belangrijke rollen van het team Wonen en Leven is het betrekken van de buurt bij onze werking of zelf de buurt opzoeken. In dit kader hebben we een oproep gelanceerd aan de buurtbewoners om hun tuin ter beschikking te stellen voor enkele van onze bewoners. Na een gezellige wandeling door Geluwe zouden de bewoners graag even neerstrijken voor een kopje koffie. Wij zorgen voor alles, van koffie tot koekjes, en vragen enkel om de locatie ter beschikking te stellen. Op deze manier leren buurtbewoners onze bewoners kennen en krijgen de bewoners de kans om eens in een andere omgeving te vertoeven.



4.7.5 Lentekuur in Ter Beke

In mei organiseerde het animatie- en kinesistenteam van Ter Beke een heerlijke lentekuur voor de bewoners. Per afdeling werd een namiddag georganiseerd. De namiddag stond in het teken van ontspanning en verwennerij, met massages, gelaatsverzorgingen, voetbadjes, manicure en pedicure. De cafetaria werd omgetoverd tot een sfeervolle wellnessruimte, compleet met rustgevend muziek. De bewoners genoten zichtbaar van de verwennerij en waren helemaal klaar om de zon te ontvangen. Het was een geslaagde week vol ontspanning en plezier!



4.7.6 Corpuss Run

Op 05 oktober 2024 vond de Corpuss Run plaats, en dit jaar was het voor het eerst ook toegankelijk voor rolstoelgebruikers. De bewoners van Ter Beke namen massaal deel aan dit evenement, wat een groot succes bleek te zijn. Ze werden overdonderd door de vele aandacht en aanmoedigingen van toeschouwers. Het was een leuk initiatief dat werd gezegend met prachtig weer. Volgend jaar zijn ze zeker weer van de partij!



4.8 Onderhoudsploeg

Functie	VTE op jaarbasis 2024 HP	VTE op jaarbasis 2024 TB
Administratief medewerker schoonmaak	0,09	0,00
Brigadier schoonmaak	0,50	0,50
Schoonmaker	10,66	8,39
Totaal	11,25	8,89

De schoonmaakploegen staan in voor het dagelijks en periodiek onderhoud op de verschillende sites. Zij helpen ook over de middag met het zorgpersoneel voor de organisatie van het middagmaal in de woonzorgcentra.

De sitemanager van Sodexo staat in voor aankoop van schoonmaakproducten en het materiaal. Hij moet ook instaan voor de technische opleidingen en controle van grondig schoongemaakte bewonerskamers en rapporteert dit aan de brigadier en de directie.

In 2023 voegden we de schoonmaakploegen van Het Pardoen en het Sint-Janshospitaal in één équipe samen tot 14 medewerkers. Bedoeling was om de schoonmaakploeg nauw te integreren met de zorgéquistes waar ze werken en zo een nauwer contact te krijgen met zorg en bewoners. Dat bleek geen sinecure te zijn, want de hoofdverpleegkundigen slaagden er niet in om binnen hun tijdsbestek zich ook intensief te belasten met de organisatie en opvolging van de schoonmaakploeg. Daarom kozen we ervoor om de brigadier van Ter Beke ook te belasten met de leiding en het toezicht op de schoonmaakploeg van Het Pardoen.

2024 was nogal tumultueus op vlak van personeelsverloop in de schoonmaakploeg van Het Pardoen: langdurig afwezige zieken, operatieve ingrepen, arbeidsongeval, maar ook medewerkers met wie het niet vlotte, naast enkele pensioneringen. Dit zorgde voor een personeelsbezetting die voor de helft vernieuwd werd. Dit vereist voor de toekomst extra aandacht.

In Ter Beke werd geopteerd voor een intensere samenwerking tussen de schoonmaakploeg en de zorg, maar blijven de sitemanager en de brigadier housekeeping de medewerkers nog steeds aansturen. De directeur Ter Beke neemt voortaan ook deel aan het overleg schoonmaak en helpt mee aan het monitoren van het personeel op de werkvloer. Het onderhoud van de gemeenschappelijke delen van Ten Gaver, Ten Kanter, Het Kapittelplein en De Spie wordt ook vanuit Ter Beke georganiseerd.



Centrale
administratie

5 Centrale administratie

5.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Algemeen directeur	1,00	1,00
Adviseur Centrale administratie	0,81	0,13
Adviseur Communicatie	0,50	0,04
Specialist Centrale administratie	0,27	1,26
Stafmedewerker	0,0	0,68
Callcenteroperator	1,50	2,20
Totaal	4,08	5,32

5.2 Communicatie

5.2.1 Callcenter

Bij de oprichting van Woon- en Zorgbedrijf Wervik bestond het Callcenter uit vier callcenteroperatoren, goed voor 2,6 VTE. Destijds waren de openingstijden van het Callcenter van 08.00 tot 20.00 uur op weekdays, van 08.00 tot 16.00 uur op zaterdag en van 08.00 tot 12.00 uur op zondag.

In 2024 werd het Callcenter verder afgebouwd. Eerst met 0,50 VTE of 33 %, door de sluiting op zaterdag en de aanpassing van de openingstijden op weekdays naar 08.00 tot 18.00 uur. Tussen 2018 en 2024 is het aantal VTE in het Callcenter dus met 1,1 VTE of 44 % afgenomen, wat neerkomt op bijna een halvering van de personeelsinzet. Daartegenover staat dat de openingsuren slechts met 31 % gedaald zijn. Dit betekent dat er enorm efficiënt wordt omgegaan met de personeelsinzet en dat de klant geen nadelige gevolgen heeft over de mindere openingsuren van de dienstverlening.

De benaming 'Callcenter' weerspiegelt niet langer de taakinhoud van het team zoals bij de oprichting van de woonzorgzone in 2004. De dienst blijft nog steeds het centrale punt van de organisatie, maar doet veel meer dan louter telefonie. Zo verleent de dienst steeds vaker ondersteuning aan andere diensten. We denken hierbij aan facturatie van mindermobielen centrale, nachtopvang, groepswonen, wijk-werkers ... Daarnaast zijn ze verantwoordelijk voor de volledige organisatie van de diensten warme maaltijden en mindermobielen centrale. Uiteraard gaat het hier enkel over de administratieve organisatie. Daarnaast fungeren ze ook als back-up voor de sociale media en website. Kortom, elke dienst kan beroep doen op de dienstverlening van het Callcenter.

5.3 Bezoekers

Sinds 2023 worden de bezoekers van het Callcenter geregistreerd. De onthaalfunctie die deze dienst heeft blijft van uitermate groot belang. Ze zijn niet alleen het onthaal van het Sint-Janshospitaal, maar tevens van de maatschappelijke hoofdzetel van Woon- en Zorgbedrijf Wervik. Maar liefst 4.799 bezoekers hebben zich aan het onthaal gemeld. Dit gaat telkens om

bezoekers, die hun standplaats niet in het Sint-Janshospitaal hebben. Dit is een ruime groep mensen. Dit zijn personeelsleden, leveranciers, klanten, vrijwilligers enzovoort.

5.4 Telefonie

Woon- en Zorgbedrijf Wervik bevindt zich inmiddels in zijn zevende bestaansjaar. Dit blijkt onder andere uit de verdere daling van het aantal oproepen gericht aan de Sociale Dienst van het OCMW Wervik. Daarnaast constateren we dat het aantal oproepen voor De Lovie aanzienlijk lager ligt dan voor Jan Yperman. Dit verschil is te verklaren door de aard van de doelgroep: De Lovie richt zich op een vaste groep bewoners, in tegenstelling tot dynamische patiëntengroep van het Jan Ypermanziekenhuis.

Daarnaast zet de digitalisering zich onverminderd voort. Er wordt steeds vaker per e-mail contact opgenomen met zowel het Callcenter als de gewenste diensten, wat efficiënter en sneller verloopt.

5.4.1 Externe communicatie

De inspanningen op sociale media hebben positieve resultaten opgeleverd voor de organisatie. Er is een groei in volgers op zowel Facebook (1.744, stijging van 9,1 %) als Instagram (836, stijging van 5,7 %). Doorheen het volledige jaar werden niet iets meer dan 425 berichten geplaatst op onze sociale media. Beide kanalen samen waren goed voor 862 posts. We vinden het belangrijk om onze volgers op regelmatige basis een update te geven van wat zich afspeelt in Woon- en Zorgbedrijf Wervik.

Onze berichten hadden een bereik van 44.524, op Facebook, en 2.434, op Instagram, unieke accounts. We stellen vast dat er nog ruimte is en dat onze sociale media nog niet aan het hoogtepunt zit. Kortom, de inspanningen op sociale media hebben geleid tot een grotere naamsbekendheid en betrokkenheid bij de doelgroep.

Hierdoor vinden we het ook belangrijk om de berichten gelijkmatige te verdelen over verschillende locaties en activiteiten. Zo kan het publiek kennis maken met de volledige dienstverlening van Woon- en Zorgbedrijf Wervik. Sinds 2024 hanteren we een vaste structuur voor het inplannen van berichten. Elke maandag brengen we de warme maaltijden onder de aandacht door het weekmenu te delen. Daarnaast promoten we elk weekend twee activiteiten ter ondersteuning van de evenementen in Ter Drapiers en LDC De Spie.

Eén activiteit trok bijzonder veel aandacht. In december woonden enkele bewoners van WZC Ter Beke de Warmste Week bij. Een foto met de mascotte van dit evenement bereikte maar liefst 8.700 accounts op Facebook. Ook op Instagram was deze actie het meest bekeken. Dankzij het opvallende fluohesje slaagden ze erin goed zichtbaar in beeld te komen, wat resulteerde in 1.200 weergaven op Instagram.

Dit komt de branding en naambekendheid alleen maar ten goede.



5.5 Branding

5.5.1 Lentequiz

Voor de tweede keer in de geschiedenis van Woon- en Zorgbedrijf Wervik werd een quiz georganiseerd, ditmaal onder de naam Lentequiz in WZC Het Pardoën. Net als de vorige editie mochten we 20 ploegen verwelkomen. De volledige opbrengst ging naar het zeeverlof voor de bewoners van onze woonzorgcentra. Het was bijzonder fijn om te zien dat ook teams van buiten

Wervik en Geluwe deelnamen. Zo vergroten we opnieuw de naamsbekendheid van onze organisatie bij een breder publiek.



5.5.2 Dag van Woon- en Zorgbedrijf Wervik

Om ons personeel in de schijnwerpers te zetten, organiseerden we voor de vierde keer De Dag van Woon- en Zorgbedrijf Wervik. De dag startte met een ontbijt voor alle medewerkers. Daarnaast ontving iedereen een gepersonaliseerde zwarte koffietas. Voor collega's die later in dienst kwamen, werd een tas met sticker voorzien, zodat iedereen de waardering kreeg die ze verdienen.

Zoals elk jaar werd er ook een speciale video gemaakt. Bewoners, klanten, bezoekers, medewerkers en familieleden deelden hun ervaringen en spraken lovend over Woon- en Zorgbedrijf Wervik. Het resultaat was een prachtig eerbetoon aan ons team.



5.6 Organisatiebeheersing

Ook in 2024 heeft het OBI-team zich verder verdiept in de organisatie, met als centrale vraag: hoe kunnen we Woon- en Zorgbedrijf Wervik zo effectief en efficiënt mogelijk laten functioneren? Dit jaar verschenen er twee rapporten, waarvan een van de belangrijkste de opvolging van de doelstellingen is. Hierin werd de voortgang op zowel 30 juni als 31 december gedocumenteerd, zodat tijdig kan worden bijgestuurd wanneer een doelstelling dreigt niet te worden behaald.

Daarnaast wordt maandelijks, voor de meeste diensten, een dashboard gepresenteerd aan de raad van bestuur, wat bijdraagt aan een optimale transparantie. Ook worden steekproefsgewijs maandelijkse facturen gecontroleerd. Tot slot komen diverse personeel gerelateerde thema's aan bod, zoals overuren, ziekteverzuim en de in- en uitstroom van medewerkers.

Een onderdeel van de Leidraad Audit Vlaanderen is het klachtenmanagement, waarbij klachten worden gezien als een waardevolle tool om de dienstverlening te verbeteren. In totaal werden 24 klachten geregistreerd, die we zorgvuldig hebben opgepakt.

We merken een duidelijke daling in het aantal klachten over de warme maaltijden. In 2024 wilden 69 klanten een klacht indienen, tegenover 114 in 2023, wat een aanzienlijke afname is. Sinds 2024 maken we gebruik van een nieuw, gebruiksvriendelijk softwareprogramma, dat de kans op fouten verkleint. Dit komt zowel het personeel als de klanten ten goede.

5.7 ICT

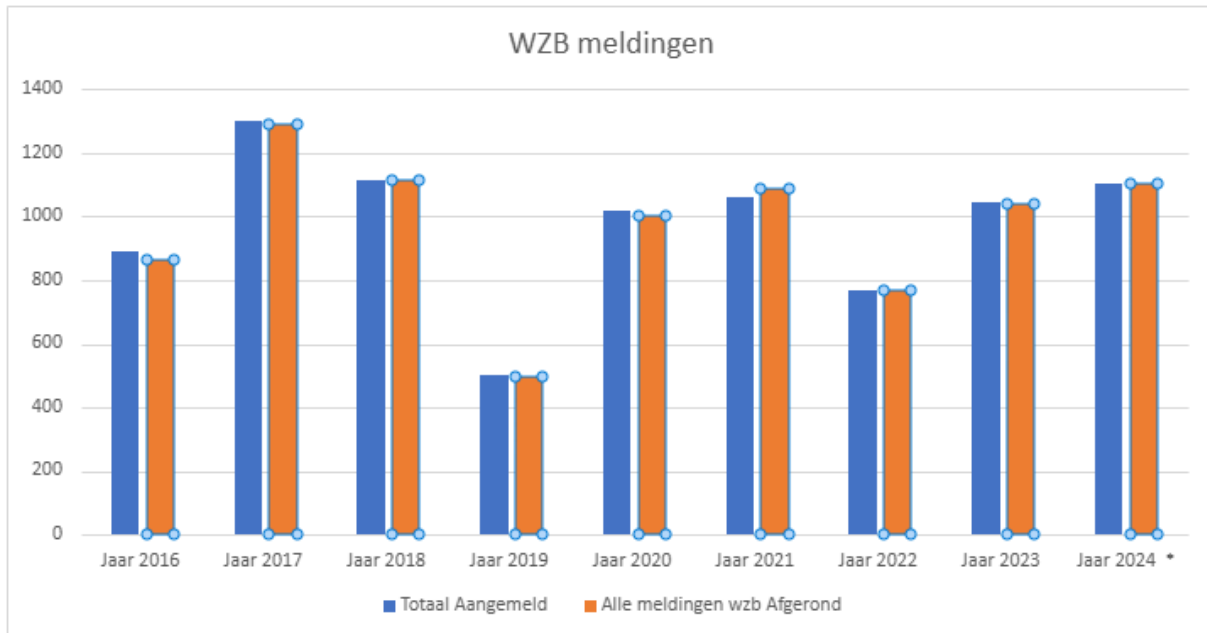
In 2024 heeft de dienst ICT verschillende belangrijke projecten en initiatieven uitgevoerd. Allereerst zijn er uitgebreide AI-richtlijnen opgesteld om het gebruik en de implementatie van kunstmatige intelligentie binnen de organisatie te reguleren. Tevens is er een nieuwe werkplekpolicy ontwikkeld die zowel thuiswerken als werken op kantoor optimaliseert. Er werden ook, samen met de technische dienst, UPS-systemen (noodstroomvoorzieningen) vervangen om de continuïteit van de stroomvoorziening te garanderen.

Daarnaast heeft de dienst ICT de gevolgen van de NIS2-richtlijn, die bedoeld is om de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen in de gehele EU te verbeteren, grondig onderzocht. Er werd een modernisering doorgevoerd in de telefooncentrale, waardoor de communicatie-infrastructuur geavanceerder en betrouwbaarder werd. Ook werden de bestaande camerabewakingssystemen opgewaardeerd voor betere bewaking en veiligheid.

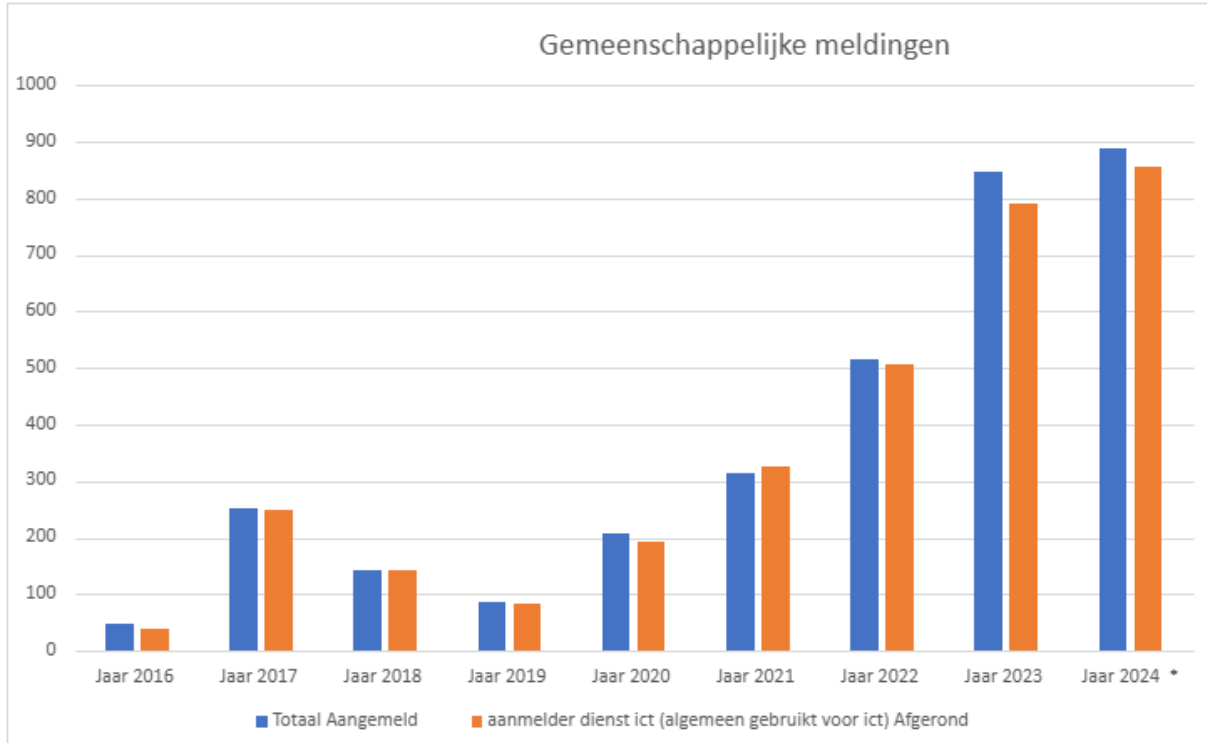
Om de informatieveiligheid verder te vergroten, werd nauw samengewerkt met de Data Protection Officer (DPO) en werden er infosessies georganiseerd voor medewerkers om bewustzijn over veiligheidskwesties te verhogen. Essentiële infrastructuurupgrades werden uitgevoerd, zoals de vervanging van firewalls en de inschakeling van extra DNS-bescherming om cyberdreigingen beter af te weren en dataverliezen te voorkomen.

Tijdens de infosessies werden ook de Office 365-toepassingen opgefrist. Er werd aandacht besteed aan het gebruik van applicaties zoals OneDrive, Teams en Outlook, waarbij nieuwe functies en updates werden besproken. Deelnemers kregen praktische tips en demonstraties om hun productiviteit te verhogen en optimaal gebruik te maken van deze tools binnen hun werkomgeving.

Er werden heel wat meldingen aangevraagd en opgelost. Sinds midden oktober 2024 worden de meldingen voor het WZBW opgevolgd door de centrale administratie door een wekelijks overleg met de ICT-deskundige.



Ook werden meerdere gezamenlijke meldingen afgehandeld. Dit zijn meldingen die ICT proactief oplost en die zowel voor de stad als Woon- en Zorgbedrijf relevant zijn. De meeste van deze meldingen hebben betrekking op beveiligingsmaatregelen.





Financiële dienst

6 Financiële dienst

6.1 Personeel

	Op 31 december 2023		Op 31 december 2024	
Functie	Aantal	VTE	Aantal	VTE
Financieel beheerder	1	1	1	1
Boekhouder/financieel deskundige	1	1	1	1
Creditverantwoordelijke	1	1	0	0,16
Creditverantwoordelijke back-up	1	0,20	0	0
Administratief medewerker	0	0,00	1	0,20
Totaal		3,20		2,36

6.2 Werking

We hebben sinds de opstart van Woon- en Zorgbedrijf Wervik met voorliggende rekening 2024 het zevende boekjaar kunnen afsluiten en kunnen zo steeds meer met voorgaande boekjaren vergelijkbare rapporten voorleggen. We kunnen ook steeds beter de evolutie weergeven en verklaren van de meeste rubrieken uit de resultatenrekening over de periode 2018-2024.

De financiële dienst streeft ernaar 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 constateerbaar 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 de norm, papieren facturen de uitzondering. Verdere en nieuwe ontwikkelingen inzake digitalisering van de financiële processen en digitale rapportering worden op de voet gevolgd en geïmplementeerd waar kan. Stapsgewijs schakelen meer en meer (grote) leveranciers ook over op aanlevering van volledig digitale facturen via het Peppol-platform. Door de implementatie van het nieuwe programma Alivio voor facturatie van onder meer de warme maaltijden wordt sinds het najaar van 2023 kostbare tijd uitgespaard.

Gezien de doelgroep niet altijd evident is, worden toch - om de post- en frankeringskosten te drukken de klantenfacturen vanaf nu bij voorkeur via mail verzonden of ongefrankeerd afgeleverd bij de klant.

In 2022 werd de Payconiq betaalmethode in onze diverse cafetaria's ingevoerd, maar er blijft nog steeds een niet onbelangrijke cashontvangst te verwerken. Voor de animatie-uitgaven en bewonersaankopen wordt een beroep gedaan op de Belfius Easycard, wat op zijn beurt dan wel een succes mag genoemd worden.

De personeelsbezetting op de Financiële dienst is met 0,84 VTE gedaald ten opzichte van vorig jaar omdat creditverantwoordelijke sinds maart 2024 rechtstreeks ressorteert onder de woonzorgcentra.

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 maakt hij op geregelde basis een liquiditeitsoefening op basis van de te verwachten kasstromen. Als er een structureel tekort komt, kijkt hij om (lange termijn) leningen op te nemen. Deze leningen werden gebudgetteerd in het meerjarenplan maar kunnen uiteraard geactualiseerd (lees: verhoogd of verlaagd) worden als de noodzaak zich voordoet. Zo werd in december 2024 een nieuwe lening van € 2.500.000 opgenomen.

Sinds vorig boekjaar zijn er weer beleggingsmogelijkheden, waarbij zoveel mogelijk fondsen op termijnrekeningen werd geplaatst en waardoor we opnieuw creditintresten konden genereren. Door de ondertussen iets gedaalde intrestvoeten en lagere kapitalen is de opbrengst lager dan vorig jaar.

Ook het debiteurenbeheer valt onder de onafhankelijke bevoegdheid van de financieel directeur.

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.

Een belangrijk onderdeel van dit analytisch luik is onze Cascademethode die we sinds de oprichting van Woon- en Zorgbedrijf Wervik hebben ingevoerd. Deze Cascademethode is een zeer welkome hulpbron als input voor de sectorspecifieke boekhouding die vanaf 2026 op ons afkomt en waarvoor we dit boekjaar als piloot gefungeerd hebben.

De opmaak van de verschillende aanpassingen van het originele meerjarenplan en van deze vijfde jaarrekening volgens de nieuwe BBC2020-richtlijnen liep dit boekjaar vrij gelijk met vorig jaar. Ondanks een nog (licht) negatieve autofinancieringsmarge, is het resultaat weer een stuk beter dan vorig boekjaar.

Tot slot geeft onderstaande tabel een overzicht van de verschillende (officiële) financiële rapporten met betrekking tot of tijdens boekjaar 2024:

Document	in RvB WZBW	in AV WZBW
Meerjarenplanaanpassing 8 2020-2025	21-12-2023	21-12-2023
Meerjarenplan overdrachten 5 2020-2025	15-2-2024	
Jaarrekening 2023	18-4-2024	18-4-2024
Opvolgingsrapportering 1e semester 2024	19-9-2024	19-9-2024
Meerjarenplanaanpassing 9 2020-2025	19-9-2024	19-9-2024

Het financieel gedeelte verder in dit jaarverslag (hoofdstuk 14) geeft de lezer meer duiding van de diverse financiële aspecten van Woon- en Zorgbedrijf Wervik over het boekjaar 2024.



Personeelsdienst

7 Personeelsdienst

7.1 Personeel

Functie	VTE op Jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Directeur personeel	1,00	1,00
Payrollconsulent	1,27	1,33
Adviseur personeel	0,50	0,50
Medewerker loonadministratie	0,25	0,04
Totaal	3,02	2,87

Het aantal VTE is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. De vervanging van onze statutaire collega tijdens haar ziekte wordt dubbel geteld. Eind 2024 hebben we afscheid moeten nemen van onze dierbare collega Sabine.

7.2 Nieuwe aanwervingen

Algemeen directeur A9a-A9b

In 2024 werden 2 selecties georganiseerd. In de tweede selectie werd de nieuwe algemeen directeur geselecteerd. Hij ging van start in februari 2025.

Directeur Woonzorg A1a-A3a

Ook voor de selectie van Coördinator/directeur Woonzorg werden meerdere selecties gehouden om uiteindelijk de nieuwe directeur te kunnen aanstellen. Zij startte in februari 2025 in het Loket Wonen en Zorg.

Ergotherapeut IFIC 14

In 2024 werden twee selecties gehouden voor de aanwerving van ergotherapeuten. Deze startten in de loop van 2024 in onze woonzorgcentra.

Keukenhulp IFIC 4

Verdeler Warme maaltijden IFIC 6

Voor beide functies werden in de loop van 2024 diverse selecties gehouden. Dit voor contracten bepaalde duur en voor contracten van onbepaalde duur. Diverse nieuwe medewerkers startten binnen de keuken van Het Pardoën.

Kinesitherapeut IFIC 15

Ook voor de functie kinesitherapeut zagen we enkele kandidaten. Uiteindelijk besliste de kandidaat om toch niet in te gaan op het aanbod.

Kok D1-3

Ook voor deze functie binnen de keuken werden diverse selecties gehouden. Een aantal koks zijn ofwel in tijdelijk ofwel in vast dienstverband aangesteld.

Maatschappelijk werker Woonzorg B1-3

Voor het loket Woonzorg werd eind 2024 een selectie gehouden. De selectie werd begin 2025 afgerond. Intussen kon het tijdelijk contract van de maatschappelijk werker omgezet worden in een contract van onbepaalde duur.

Payroll consulent B1-3

Voor de personeelsdienst werd een selectie georganiseerd om de plaats in te vullen van onze dierbare collega Sabine. Eind februari 2025 startte de nieuwe collega op de personeelsdienst.

Polyvalent werker groepswonen IFIC 11

Voor de functie binnen het groepswonen werden in 2024 diverse selecties gehouden. Dit voor tijdelijke aanstellingen.

Schoonmaker IFIC 4

Ook voor de schoonmaak werden in de loop van 2024 diverse gesprekken gehouden. Diverse medewerkers werden aangesteld in tijdelijke of vervangingscontracten.

Sous-chef IFIC 12

Voor de keuken werd een selectie gehouden voor sous-chef. Deze startte net voor de zomer in de keuken. Echter was deze aanstelling van korte duur en besliste de werknemer om kort erna de organisatie te verlaten.

Verpleegkundige IFIC 14

In 2024 werden op regelmatige tijdstippen gesprekken gevoerd met kandidaat verpleegkundigen. Diverse voorstellen werden gedaan. Enkele verpleegkundigen kwamen in de loop van 2024 in dienst.

Zorgkundige IFIC 11

Ook voor zorgkundige werden in de loop van 2024 diverse selectiegesprekken gehouden. Ook kregen hier enkele kandidaten een aanbod binnen een van onze woonzorgcentra.

7.3 Personeelsleden in Woon- en Zorgbedrijf Wervik

7.3.1 Volgens arbeidsplaats

(inclusief Ter Beschikking Gesteld personeel, exclusief artikel 60 en wijk-werker)

Arbeitsplaats	Aantal koppen op 31-12-2024			VTE op jaarbasis		
	DT	VT	Totaal	2024	%VTE	2023
Centrale Administratie	1	1	2	2,58	1,42 %	3,12
Communicatiecel	5		5	1,49	0,82 %	2,2
De Spie	2		2	1,60	0,88 %	1,49
Financiële dienst	1	1	2	3,20	1,76 %	3,20
Groepswonen	5		5	2,16	1,19 %	2,39
Het Pardoën	56	35	91	62,19	34,20 %	59,81
Keuken	24	10	34	16,15	8,88 %	16,14
Nachtopvang	4	1	5	2,85	1,57 %	2,7
Onderhoud	37	3	40	19,05	10,47 %	22,01
Personeelsdienst	2	1	3	3,02	1,66 %	2,87
Preventiedienst		1	1	1,00	0,55 %	1,00
Technische dienst		9	9	9,16	5,04 %	8,94
Ter Beke	48	18	66	48,04	26,42 %	50,61
Warme Maaltijden	6		6	3,13	1,72 %	4,53
Wasserij	2	2	4	3,62	1,99 %	5,35
Woonzorg	2	3	5	2,62	1,44 %	4,07
Eindtotaal	195	87	280	181,86	100,00 %	190,43

We bemerken ditmaal een sterke daling in het aantal VTE binnen Woon- en Zorgbedrijf Wervik. De daling is merkbaar in diverse afdelingen. De daling heeft te maken met enkele strategische beslissingen tot efficiëntie binnen enkele diensten. Zo werd binnen het groepswonen, callcenter, centrale administratie, wasserij en onderhoud tewerkstelling afgebouwd. De daling bij loket Wonen en Zorg heeft te maken met het vertrek van de coördinator die niet meteen kon vervangen worden.

De stijging binnen Het Pardoën is een rechtzetting van de daling van 2023. Binnen Ter Beke merken we wel een daling van het aantal VTE. Ook binnen de keuken/warme maaltijden is er een daling merkbaar in het aantal uitbetaalde equivalenten. Het niet vervangen van afwezig personeel kan hier als belangrijkste reden aangegeven worden. Het aantal koppen is in 2024 licht gestegen ten opzichte van 2023.

7.3.2 Ter beschikking gesteld personeel

Arbeitsplaats	Aantal koppen op 31-12-2024			VTE op jaarbasis		
	DT	VT	Totaal	2024	% VTE	2023
Centrale administratie				0	0 %	0,25
Financiële dienst		2	2	2,00	100%	2,00

Het Pardoen				0	0 %	0,25
Personeelsdienst				0	0 %	0,25
Ter Beke				0	0 %	0,25
Eindtotaal	0	2	2	2,00	100,00 %	3,00

Momenteel werken er nog 2 statutaire medewerkers via ter beschikking stelling. Dit stelsel zal in de nabije toekomst volledig uitgedoofd zijn.

7.3.3 Evolutie van het aantal personen inclusief het langdurig afwezig personeel op 31-12

Vanaf 2018 inclusief de terbeschikkinggestelden

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal	379	372	295	298	300	306	303	295	303

7.3.4 Evolutie van het aantal langdurig afwezig personeel

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal	31	23	13	14	18	18	20	22	21

7.3.5 Evolutie van het aantal voltijds equivalenten op jaarbasis

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal	248,74	245,28	191,62	186,49	191,48	193,62	192,07	190,43	181,86

Het aantal uitbetaalde equivalenten van onze werknemers daalt voor het vierde jaar op rij. De daling is dit jaar het grootst (-8,57 VTE).

7.4 Tewerkstelling laaggeschoolden en langdurig werklozen

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

Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Artikel 60§7	6	5	6	5	8
Wijkwerkers	4	8	5	8	8
Activa	7	0	0	0	0
Sine	14	11	5	4	0

Woon- en Zorgbedrijf Wervik stelt zelf geen Artikel 60§7 tewerk. We boden wel een werkervaringstraject aan 8 medewerkers aan die vanuit het OCMW worden aangeleverd. Dit is een stijging ten opzichte van de voorbije jaren.

De vroegere PWA-medewerkers zijn nu wijkwerkers. In Woon- en Zorgbedrijf Wervik werden 8 wijkwerkers tewerkgesteld in het jaar 2024, dit zijn er evenveel als vorig jaar. Er zijn op vandaag geen Sine en Activa-contracten meer actief. Dit stelsel doofde uit.

7.4.2 Aantal werknemers artikel 60§7 per arbeidsplaats

Arbeidsplaats	Koppen
Het Pardoen	
Keuken	
Ter Beke	
Wasserij	8
Woonzorg LDC	
Eindtotaal	8

In 2024 werden enkel werknemers artikel 60§7 in de waterij tewerkgesteld.

7.5 Bijzondere statuten

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

Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Artikel 60 §7	5,7	3,51	4,01	3,03	2,77
Sociale maribel	46,68	46,68	46,68	46,68	46,68
Vervanger opleiding 600	4,32	4,83	5,25	5,95	3,81
Bijkomend verlof	0,25	0,24	0,25	0,25	0,25
Mobiele equipe	1,8	1,67	1,80	1,80	1,80
Activa				0	0
Sine	4,40	4,56	3,20	2,34	0
Alternerende opleiding	0,16	0,56	0,60	0	0
Totaal	63,09	61,83	61,57	60,05	

Het aantal medewerkers binnen sociale maribel (46,68VTE) maakt nog steeds een groot deel uit van de bijzondere statuten.

Het aantal contracten Activa en Sine dat nog gesubsidieerd worden, is herleid tot nul. 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

	2020		2021		2022		2023		2024	
	VT	VT	VT	DT	VT	DT	VT	DT	VT	DT
Site Sint-Jan										
onderhoud		4		4		4		4		1
WZC Het Pardoën										
keuken	1	4	1	5	3	5	2	4	1	5
onderhoud		10		6		6	3	5		7
kinesitherapie							1			
onthaal								2		
verzorging	6	1	8	1	11		11		12	1
WZC Ter Beke										
keuken		1								
onderhoud		6		7		5	2	3		5
animatie						1				
kinesitherapie							1		1	
verzorging	7		7	1	9		8		9	3
Woonzorg										
groepswonen				3		2	1			2
administratie De Spie				2			1			
Wasserij										
linnenverzorgster		1								
chauffeur							1			
Totaal	14	27	16	29	23	23	31	18	23	24

In 2024 werden terug minder jobstudenten voorzien. Er werden ook meer halftijdse jobstudenten ingeschakeld. Net als de vorige jaren worden ook jobstudenten tijdens de zomervakantie ingezet ter vervanging van afwezig personeel.

7.7 Ziekteverzuim en aanwezigheidsbeleid

7.7.1 Ziekteverzuimpercentage op basis van dagen

	2020	2021	2022	2023	2024
Alle werknemers	9,30	11,52	12,38	12,94	14,47
Alle werknemers, (zonder langdurig afwezig)	4,48	6,13	6,96	6,62	6,98

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 2023 licht gestegen.

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.

	2020	2021	2022	2023	2024
Alle werknemers (zonder artikel 60§7)	238,17	275	414	403	305
Maximumscore	2.900	6.100	11.502	7.693	6.200

De gemiddelde Bradfordfactor is gedaald ten aanzien van de vorige twee jaren.

7.7.3 Uren gewaarborgd loon

	2020	2021	2022	2023	2024
Betaalde uren (op basis van VTE)	359.790	366.449	365.896	376.290	359355
Uren gewaarborgd loon	13.217	13.967	17.104	18.046	17.067
Percentage uren gewaarborgd loon	3,67 %	3,81 %	4,67 %	4,80%	4,74%

In 2023 betaalden we 4,74 % van de totale loonkost uit als gewaarborgd loon. Dit blijft sinds 2022 stabiel.

7.7.4 Aantal werknemers zonder ziekte dagen

	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal aantal werknemers in dienst gedurende het jaar (in koppen)	380	407	377	396	374
Aantal werknemers zonder ziekte dagen	139	164	121	148	134
Percentage werknemers zonder ziekte dagen	36,58	40,29	32,10	37,37	35,83

In 2024 is 35,83 % van het personeel niet ziek geweest. Dit cijfer is iets lager dan vorig jaar. Let wel, bij deze berekeningen wordt ook rekening gehouden met de jobstudenten die een positieve invloed hebben op het cijfer. Het percentage zonder jobstudenten komt neer op 25%

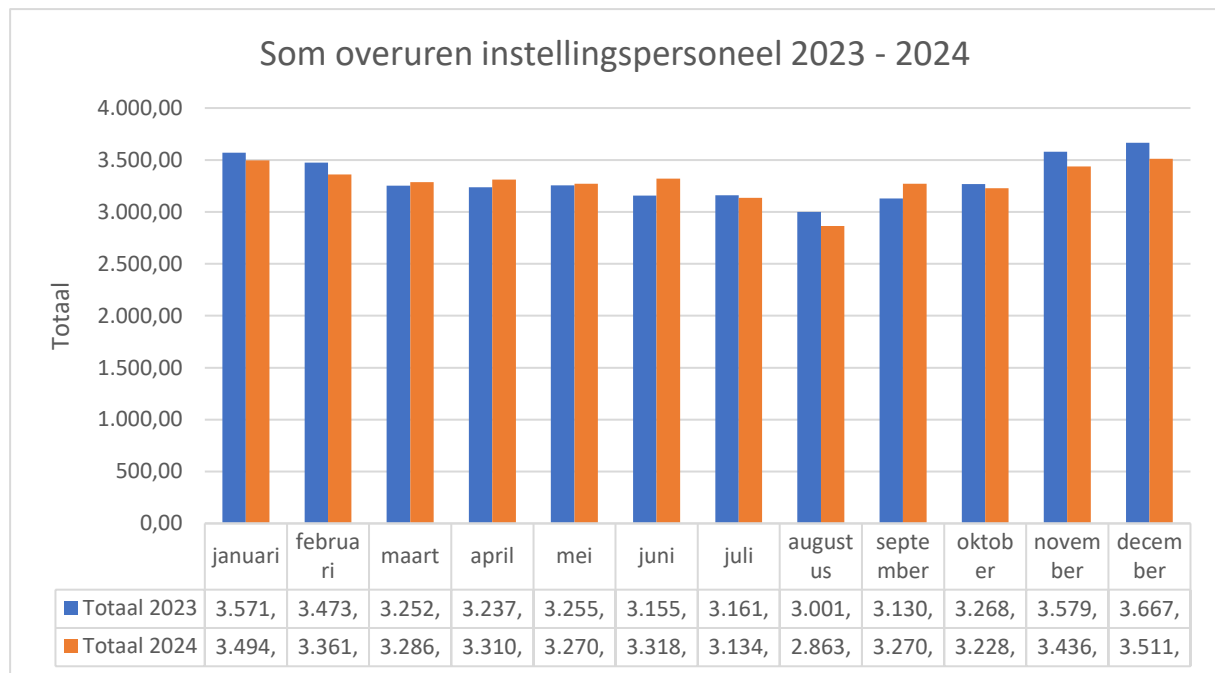
7.7.5 Algemene conclusie

2023 is op het vlak van ziekteverzuim opnieuw geen goed jaar. In de voorbije jaren was er de coronacrisis. Deze crisis zinderde de vorige jaren nog na en zorgde nog voor frequente afwezigheden.

In 2023 merken we een hoog ziekteverzuim en bradfordfactor.

Het blijft evenwel een moeilijk gegeven om de ziektecijfers te keren.

7.8 Overuren



Op de bovenstaande grafiek is de som van de overuren instellingspersoneel af te lezen. Dit betekent dat alle instellingspersoneel (personeel dat werkzaam is in de woonzorgcentra) in deze grafiek werd opgenomen. Het gemiddelde aantal overuren is in 2023 en 2024 met elkaar te vergelijken. Relance-uren kunnen een oplossing bieden. Alleen merken we dat het vaak werknemers zijn, die niet in aanmerking komen voor relance-uren, die uren creëren. De regelgeving is immers strikt. Een contract van 30,4/38 is het minimum en in een bepaalde week, tellen enkel de uren boven 38.



Keuken

8 Keuken

8.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Chef-kok	1,00	1,00
Sous-chef	0,05	0,00
Administratief medewerker keuken	0,44	0,81
Kok	4,70	4,70
Medewerker ontvangst goederen	0,50	0,36
Keukenhulp	6,80	9,27
Verdeler warme maaltijden	5,78	4,53
Totaal	19,27	20,67

8.2 Onze werking

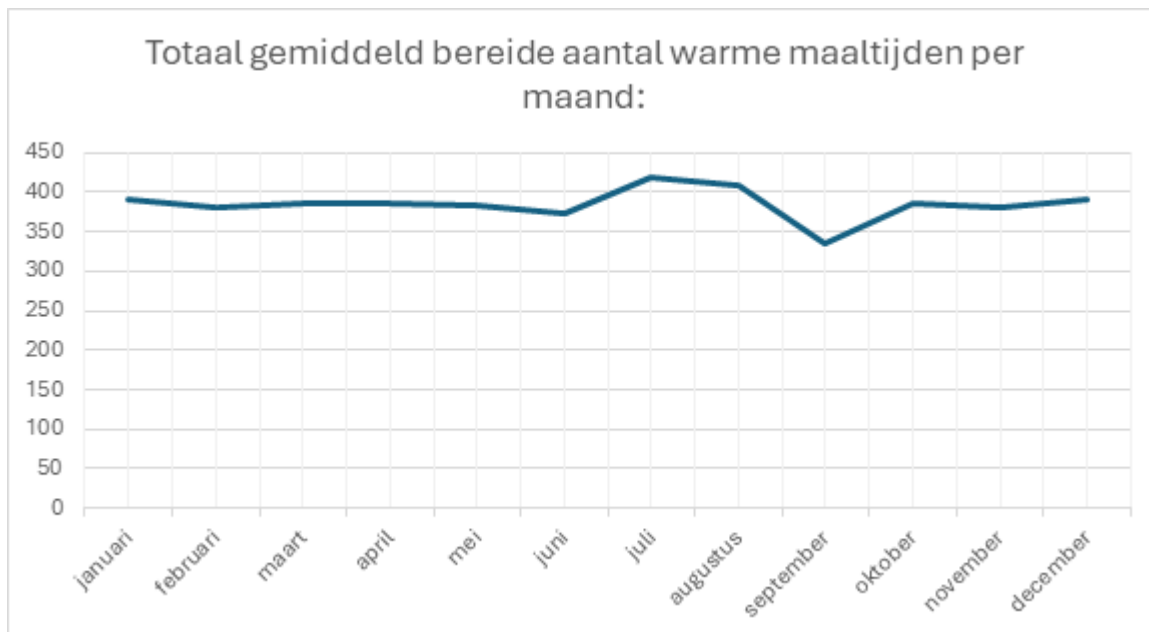
Keuken

Het WZBW heeft een contract met Sodexo voor het keukengebeuren.

Een informatieve opsomming van de belangrijkste afnemers in de centrale keuken op dagelijkse basis in aantallen met de evolutie tussen 2018 en 2024:

1. Maaltijden voor de bewoners in de WZC's ochtend/middag/avondmaal: 185 bewoners/dag. Dit is een vast aantal
2. Warme maaltijden aan huis: waarvan onze evolutie is 136/dag in 2018 en 169/dag in 2024
3. Avondmaal/ontbijt Groepswonen en nachtopvang: waarvan onze evolutie is, 11 in 2018 en 21 in 2024
4. Dagelijkse maaltijden in De Spie: 0 in 2018 en +/- 8 in 2024
5. Maaltijden IBO: 110 maaltijden op woensdagen en vakanties
6. Maaltijden De Lovie ± 18 maaltijden

Er is een stijgende tendens jaar na jaar in het totaal aantal maaltijden te bereiden in onze centrale keuken. Het klantenaantal en de logistiek/aantal droppunten is gestegen. Zoals je kan zien in de opsomming is in 2024 De Lovie een nieuwe klant geworden en dus een nieuw droppunt/afleverpunt. Wij zitten nu tegen de 400 maaltijden per dag, zie tabel onder een voorstelling van het aantal bereide maaltijden op maandbasis.



Onder een opsomming van aantallen te bereiden middagmalen bovenop de dagelijkse werking in de centrale keuken in het jaar 2024:

Algemeen bestuur WZB

Directiecomité	Maandelijks
RvB broodjes	Maandelijks
Pensioenvieringen	2 of 1 maal per jaar

Woonzorg

Feestmaaltijden De Spie:	70 per maand
Feestmaaltijden Ter Drapiers:	20 per maand
Ouder- en kindmaaltijden:	30 per maand
Gezamenlijke maaltijden Ter Drapiers:	16 per maand (tot en met november 2024)
Vrijwilligers lunch:	120 éénmaal per jaar
Themamaaltijden:	70 volgens vraag (wildmenu, Oostenrijkse dag (was de standaardmenu))
Klassiekers in De Spie:	40 per maand
Ontbijtbuffet:	45 jaarlijks

WZC's

Feestmaaltijden op Pasen en Nieuwjaar	Jaarlijks een feestmaaltijd voor die gelegenheid
Breugelmaaltijd	Jaarlijks
Mosselstijf	Jaarlijks
Ontbijtbuffetten	Meermaals/jaar
Dessertborden	Meermaals/jaar
Barbecue	Jaarlijks

Keuken

Themamaaltijden:	Jaarlijks (bijvoorbeeld Franse dag)
------------------	-------------------------------------

De Kier

Feestmaaltijden:	70 per maand
Ouder en kind maaltijden:	35 per maand

Stad Wervik

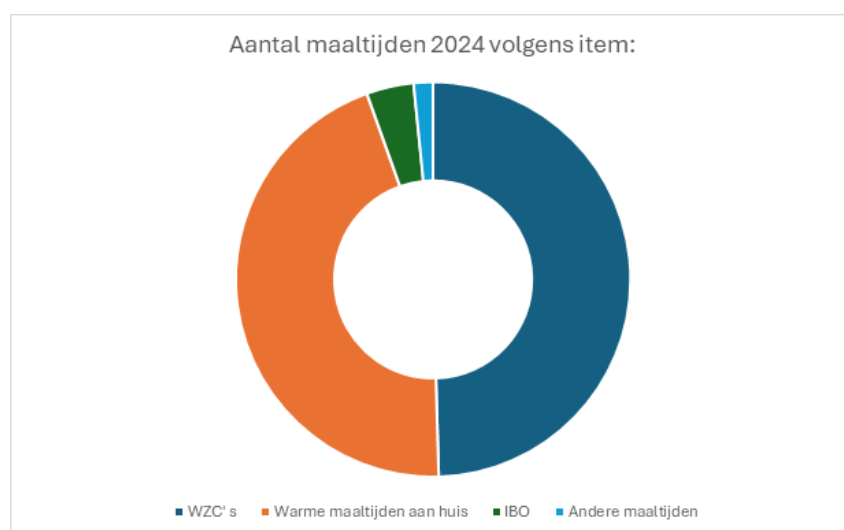
Fruitproject:	2000 stuks fruit op woensdagen tijdens de schooldagen
Ontbijt op school:	Op vraag
Soep personeel stad Wervik:	Tijdens de winter op dinsdag en donderdag

Wij leveren aan derden uit onze centrale keuken van Woon- en Zorgbedrijf Wervik

De centrale keuken van Woon- en Zorgbedrijf Wervik zorgt, zoals de tabel verduidelijkt, voor meer dan enkel de dagdagelijkse maaltijden voor de woonzorgcentra:

- Ondersteuning van sociale projecten voor stad Wervik
- Woensdagmiddagmaal voor kinderen en (groot)ouders
- Fruit op school in kader van kinderarmoede
- Feestmaaltijden in De Kier en De Spie met de mogelijkheid van sociaal tarief
- Maaltijden aan de Buitenschoolse kinderopvang Sloeber op woensdagmiddag en op vakantiedagen
- Soep voor de medewerkers van het lokaal bestuur

Schematisch overzicht van de aantal geproduceerde maaltijden op jaarbasis volgens item



Wij kunnen zien in het schematisch overzicht van 2024 zien dat andere maaltijden de kleinste groep is maar voor de medewerkers in de keuken wel veel tijd in beslag neemt omwille van de afwijkingen van het dagelijks menu. Bijvoorbeeld: ouder/kindmaaltijden moeten wij vegetarisch voorzien voor deze klanten. Of in De Spie zijn er themamenu's die totaal anders zijn dan de dagdagelijkse (bijvoorbeeld valentijnsmenu). Dit doen wij allemaal met dezelfde VTE. Voor animaties in de WZC's maken wij naast ons dagmenu in 2024 ook dessertborden, vaderdagplankjes met hapjes, speciale nagerechten voor de proefclub, BBQ's, feestmaaltijden met thema's zoals het thema Frans, Oostenrijks, enzovoort. Dit doen wij altijd op vraag van de betrokken diensten.

Om alles goed te organiseren hebben wij in 2024 onderstaande punten gerealiseerd:

Controles in de keuken:

Interne controle voedselveiligheid in samenwerking met Foodchain en Sodexo en dit tweemaal per jaar:

Resultaten:

Score 14-02-2024	Score 26-08-2024 -
88 %	77,2 %

FAVV-controle op 26-09-2024

Hier waren er vooral opmerkingen rond infrastructuur, parameters van de koel- en diepvriescellen en opmerkingen over UVD-aanduiding van producten in de frigo op de afdelingen van Het Pardoën.

Wij werken nu aan alle opmerkingen en in januari 2025 is er een hercontrole. (Ondertussen is dit allemaal in orde.)

Controle bacteriologisch van de keuken

Op 09-01-2024 en 30-07-2024 werden beide stalen als zeer goed bevonden. Dit werd intern gecommuniceerd naar WZBW op 'client connexion' van Sodexo.

Opleidingen in 2024

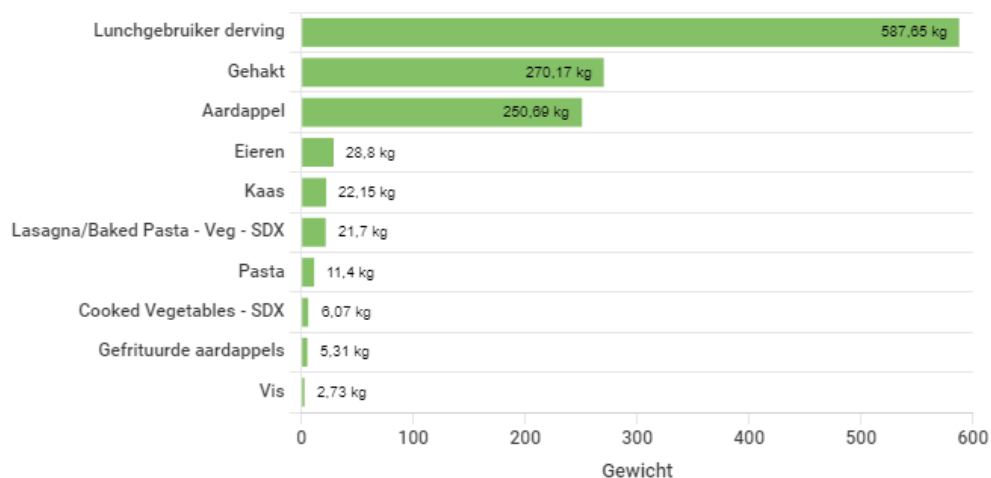
- Opleiding Diversey over het gebruik van onderhoudsproducten zowel qua veiligheid als qua correct gebruik van de producten op de werkvloer
- Opleiding voedselveiligheid via Sodexo's foodsafety-team en dit voor het volledige keukenteam. Dit werd gegeven door onze expert voedselveiligheid van Sodexo. Dit was nodig in het kader van de controles rond voedselveiligheid en zet terug iedereen op het juiste spoor om steeds aandacht te hebben rond alles van voedselveilig werken
- Opleiding voor de koks door onze diëtiste over 'zin of onzin van diëten bij ouderen'. Hier geven de koks tips over het hoe om te gaan met aanvraag van een dieet. Soms is een streng dieet nutteloos tijdens de laatste levensjaren van een bewoner
- Opleidingen gebruik kleine blusmiddelen. Op die manier leren de medewerkers omgaan met gevaar en reageren ze op de juiste manier

- Toolbox keuken over veiligheid en goede werking in de centrale keuken. Hier zetten wij de focus op goede praktijk op dagelijkse basis.

Milieu gunstige aanpak in de centrale keuken en duurzaamheid in het algemeen in 2024

- Gebruik van onze software en weegschaal Waste Watch om onze overschotten te wegen en overschotten te verminderen. In 2024 was onze focus samen met de zorg op overschotten charcuterie van het avondmaal. Deze hebben wij kunnen verminderen wat ook de meerkost heeft doen dalen.
- Gebruik van 'hybride vlees' in 2024 om een klein stapje richting vegetalisatie van maaltijden te zetten en zo een positieve impact te hebben op het milieu. Hybride vlees is 50 % groenten – 50 % vlees
- Gebruik van onze elektrische wagen om warme maaltijden aan huis te bezorgen. Gebruik van een elektrische wagen voor het vervoer van warme maaltijden doet de CO₂-uitstoot dalen
- Gebruik ECO vriendelijke vaatwasproducten aan onze vaatwasser in de centrale keuken. Wij gebruiken in 2024 deze producten om te zorgen dat de detergenten kunnen worden afgebroken in de natuur
- Gebruik maken van platformleveringen om zo de CO₂-uitstoot te verminderen. Ons streefdoel is om 1 leverancier zo veel als mogelijk te gebruiken om op drie dagen bijna alle producten mee te brengen die wij nodig hebben om te koken. Hierdoor zijn er minder vrachtwagens op de weg en dus minder CO₂-uitstoot
- Bepaalde plastics kunnen wij niet langer bestellen in 2024 binnen Sodexo zoals roerstaafjes. Die worden vervangen door roerstaafjes in hout, hierdoor verminderen wij de plastic afval
- Gebruik van kippen-eieren 'niet kuikendodend' in 2024. Op voorhand worden de eieren gescreend op geslacht op die manier moeten geen haantjes gedood worden na uitbroeden en gebruiken wij enkel de hennen uit die eieren voor onze eiconsumptie. Wij bestelden die eieren om te gebruiken in de centrale keuken
- Wij maken gebruik van duurzame vis met het label MSC. Wij werken enkel samen in 2024 met leveranciers die op een duurzame manier vissen. Die vis gebruiken wij in onze menu's
- Wij maken gebruik van lokale leveranciers waar het kan, bijvoorbeeld groenten van Ardo en gebruiken geen leveranciers die produceren in andere landen aankopen wat betreft groenten

Voorbeeld uit Waste Watch over onze topverspillingen in de eerste 6 maand 2024:





Onze overlegmomenten binnen de catering in 2024

- OCC (Overleg Catering Cleaning). Op deze vergaderingen worden praktische problemen aangekaart en mogelijke oplossingen aangereikt. Bijvoorbeeld avondmaal Het Pardoen hoeveel soorten gaan wij geven en hoe pakken wij dit aan op de werkvloer
- Overleg tussen afdelingshoofd en diensthoofd. Op deze vergadering staat onder andere de veiligheid centraal en moet het diensthoofd dit verder communiceren naar hun medewerkers. Gezien er nog steeds ongevallen zijn is het belangrijk de aandacht niet te verliezen
- 'Toolbox' met keukenmedewerkers. Na het overleg afdelingshoofd diensthoofd dient het diensthoofd dit op de 10' overlegmomenten in de namiddag verder met het team te bespreken
- Directiecomité op maandelijkse basis. Hier bespreken de directeuren de lopende zaken en worden de beslissingen en communicatie van de raad van bestuur overlopen
- Overleg BPW, overleg met vakbonden op maandelijkse basis
- Overleg BOC, overleg met personeelsdienst en vakbonden
- Meetings binnen de groep Sodexo, over de werking boekhouding, praktische afspraken rond voedselveiligheid vooral rond nieuwe regels of afspraken, lopende thema's zoals OxyGen project, 'optimalisatie werking on site'. Opleiding over veiligheid voor Sodexo-medewerkers omwille van slecht resultaten op veiligheid binnen de groep Sodexo België. Veiligheid is een hoofdpijler bij Sodexo en dit communiceren wij ook graag aan onze klanten
- Menucommissie viermaal per jaar. Hier bespreken wij met de directeuren van de WZC en Woonzorg het seizoen gerelateerde menu en passen aan waar nodig op hun vraag en op eventuele suggesties van bewoners. Op deze vergadering zitten twee bewoners. 1 uit elke site WZC.
- Overleg 'meeting verwachtingen van Sodexo'. Jaarlijks kijken Sodexo, algemeen directeur en voorzitter de prestaties van het voorbije jaar en spreken wij de verwachtingen af voor het lopende jaar. Bijvoorbeeld opstellen noodplan bij uitval toestellen in de keuken, front cooking zoals biefstukken bij de bewoners, enzovoort.

- Grote algemene toolbox met alle medewerkers keuken waar punten besproken worden rond werking. (Afspraken rond stockeren van goederen en materiaal.)

HR-momenten in 2024:

- Bijwonen selecties voor medewerkers Woon- en Zorgbedrijf Wervik. (Aanwerven van chauffeurs en keukenmedewerkers in 2024).
- Organiseren praktische proef kok, plus medewerker keuken groepswonen
- Lid van comité BOC en PBW
- Meetings in kader van de bespreking van de RPR
- Gesprekken (functioneren) voeren met medewerkers met de focus op nieuwe medewerkers in het begin, die feedback ingeven in de software personeelsdienst. Feedback is een moment waar de medewerker alsook het diensthoofd zijn punt van aandacht en zijn algemene werking kan bespreken.

ICT-werking in de centrale keuken in 2024

- Gratis gebruik easyshop om interne bestellingen te plaatsen voor de afdelingen. Door het gebruik van dit systeem kunnen wij in kaart brengen wie wat bestelt en hoeveel het kost. Dit is handig bij vragen van de boekhouding over cijfers
- Gebruik van het gratis MMS software systeem voor de chef-kok. Onze menu's staan in een softwaresysteem MMS van Sodexo gelinkt aan producten die wij mogen bestellen om conform te zijn aan onze afspraken met leveranciers. Hierdoor kunnen wij onze voedingskosten op orde houden wat voor beide partijen Sodexo en WZBW goed is. Met dit systeem zijn wij ook in orde met de allergenenwetgeving indien er controle is van het FAVV want wij zien in deze software alle allergenen staan
- Alivio voor de maaltijden aan huis. Dit is onze database met soort voeding voor onze klanten warme maaltijden aan huis
- Gratis software en hardware Waste Watch ter beschikking stellen om overschotten te wegeen/registreren en te verminderen. In 2024 werd hierdoor overschotten avondmaal aangepakt in Het Pardoen. Dit systeem was wel maanden uit dienst in 2024 wegens verkeerd geïmplementeerd door de keukenmedewerkers. Wij hebben een nieuw moeten bestellen.

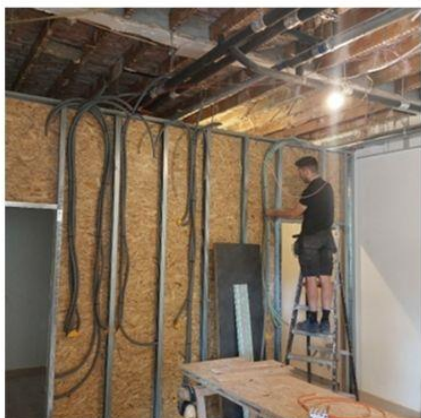
Nieuwe klanten aantrekken

- De Lovie in Sint-Jan, op vraag van De Lovie zelf bieden wij nu onze maaltijden aan
- Promoten warme maaltijden aan huis
- Promoten klanten dagelijks in De Spie

Projecten in 2024

- 'Opstart OxyGen' in Ter Beke. Deze uitwerking had als resultaat gegeven dat wij nu een voorbinder dragen tijdens het serveren van de maaltijden over de middag op site Ter Beke. Op die manier ziet de bewoner niet de witte short van de zorg maar heeft hij meer het gevoel op restaurant te zitten en is dit voor de bewoners aangenamer. Wij besteden ook aandacht aan het geluid tijdens de maaltijd. Soms wenst een bewoner zachte muziek, een andere bewoner heeft het liever stil. Wij proberen die wens in te vullen op dagelijkse basis. Ook het betrekken van de bewoners uit de omgeving rond Ter Beke met het thema 'aperitief bij de burens' werd gelanceerd.

- 'Meer inspraak van de bewoner op onze menu's.' Tijdens onze menucommissies in 2024 zitten nu ook bewoners mee aan de vergadertafel. Als klant kunnen zij nu hun wensen zeggen en kunnen wij hiermee rekening houden. Ook helpen de bewoners mee aan het bepalen van onze feestmenu's met Nieuwjaar en Pasen. Wat ze graag lusten, zetten wij nu op het menu.



Technische dienst

9 Technische dienst

9.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Verantwoordelijke Technisch Departement	0,95	1,00
Administratief medewerker	0,18	0
Gespecialiseerd vakman	5,87	4,61
Vakman	1,16	2,33
Hulpvakman	1,00	1,00
Totaal	9,16	8,94

Een student van de school VTI Ieper liep in 2024 stage als klusjesman (specialisatie timmerwerken).

9.2 Werken

In 2024 heeft de technische dienst veel tijd besteed aan verschillende belangrijke taken, waaronder het verkrijgen van de vereiste EPC-verslagen, het optimaliseren van het onderhoudscontractenbeleid voor alle locaties, het bijwerken van keuringsverslagen, het uitvoeren van asbestinventarisaties en het opstellen van sleutelplannen in samenwerking met de preventiedienst. In Het Pardoën, Ter Beke, De Spie en Ter Drapiers zijn de UPS-noodbatterijen vervangen na het ontwikkelen van een onderhoudsbeleid in samenwerking met de ICT-afdeling. Als er werken uitbesteed worden aan een externe partner wordt steeds nagegaan welke onderdelen of voorbereidingswerken door onze eigen technische dienst kunnen worden uitgevoerd, dit in het kader van kostenbesparing.

9.2.1 Huurwoningen

Sinds enkele jaren worden verouderde woningen deels gerenoveerd wanneer een huurder definitief het pand verlaat. In 2024 namen we volgende units onder handen:

9.2.1.1 Ten Gaver

In Ten Gaver werd in het najaar de renovatie voorzien van flat 0204. Dit zal af zijn tegen februari 2025.

Appartement 202 is erbij gekomen en zal af zijn tegen maart 2025.

9.2.1.2 Sint-Jansstraat (Molenmeersen)

In woning 72 werden dringende werken voor nieuwe verhuur uitgevoerd.

In woning 96 werd een nieuwe keuken geplaatst.

In woning 109 werd in juli 2024 een nieuwe keuken geplaatst.

Vanaf oktober 2024 wordt het buitenschrijnwerk geschilderd. Dit is lopende over meerdere seizoenen.

9.2.1.3 Godtschalckwijk – Omgevingswerken

In 2021 werd het samenwerkingscontract van de stad inzake riolering besproken. De ontwerper diende de bouwvergunning in voor de aanpassingen aan de bovenbouw, en het ontwerp van de

riolering werd uitgevoerd in samenwerking met studiebureau Cnockaert. De vergunning werd eind 2022 verleend, waarna de aanbesteding in 2023 volgde.



Fase 1 betreffende de rioleringswerken in de wijk (Stad Wervik) werd succesvol afgerond in april 2024.

Fase 2 van de bovenbouw (Ockier) werd als volgt gepland en uitgevoerd:

- Augustus 2024: Opbraakwerken en rooien
- September 2024: Lijnvormige elementen en funderingen
- Tot eind november 2024: Verhardingswerken en afwerkingen

Tot slot werden de beplantingswerken voorzien voor januari 2025.

9.2.2 Diverse sites

Installeren warmtepompen

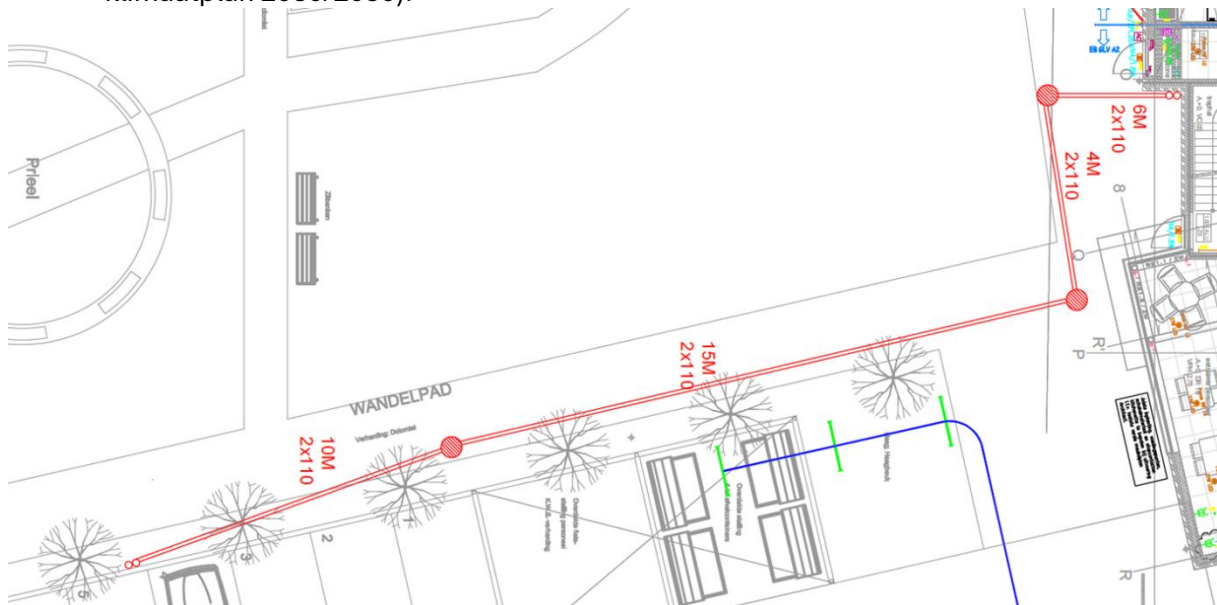
Om de energiekost te drukken en meer groene energie te gebruiken, wordt het groepswonen op de site Sint-Jan voorzien van warmtepompen. Momenteel gebeurt de installatie van warmtepompen enkel op vraag vanuit het Loket Wonen en Zorg.

Vochtproblematiek

De laatste jaren krijgen we steeds meer te kampen met vochtproblemen. Deze vergen een snelle aanpak. We dienden te interveniëren in de kelder van Ter Drapiers.

9.2.2.1 WZC Het Pardoen

1. Opfrissingswerken in Het Pardoen: Opfrissingswerken werden uitgevoerd in kamers en gangen van gemeenschappelijke ruimtes.
2. Project voor ombouw van HVAC-borden en stookplaatsen: Een vijfjarig project is lopende voor de geleidelijke ombouw van HVAC-borden en stookplaatsen naar nieuwe modules van het GBS-systeem.
3. Beveiliging van medicatie-opslag: De opslag van medicatie werd sterk beveiligd.
4. De keuringen van de elektrische installatie van Het Pardoen werden in orde gebracht door een externe aannemer in samenwerking met de Technische dienst.
5. Laadpaal: er werd een laadpaal geplaatst op de parking van de wagens ‘warme maaltijden aan huis’ aan de achterzijde van het gebouw i.f.v. elektrisch vervoer (i.k.v. klimaatplan 2030/2050).



Keuken

In de centrale keuken zijn afwerkingen aangebracht om te voldoen aan de eisen van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV), waaronder afwerkingsprofielen, wandtegels en vochtmetingen. De samenwerking met Sodexo is hierbij van uiterst belang om permanent en projectmatig te voldoen aan de structurele eisen van het FAVV.

De automatische schuifdeuren van de keuken werden omgebouwd om te voldoen aan de Europese norm (EN 16005) voor gebruiksveiligheid van automatische deuren.



9.2.2.2 IBO Sloeber

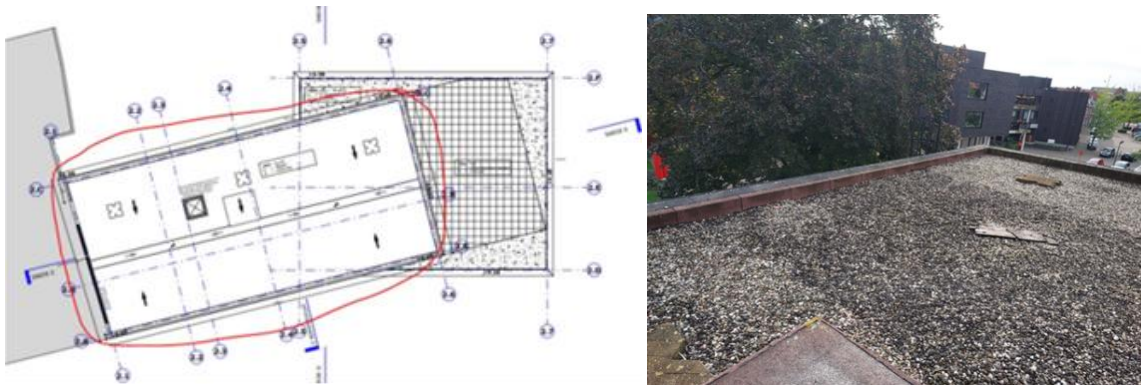
In IBO Sloeber werden verschillende werkzaamheden uitgevoerd om de goede werking van de sanitaire ruimtes te waarborgen.

9.2.2.3 WZC Ter Beke

Opfrissingswerken werden uitgevoerd in kamers en gangen van gemeenschappelijke ruimtes.

9.2.2.4 LDC De Spie

Op het dak van LDC De Spie zullen zonnepanelen worden geplaatst. Al de administratieve voorbereiding gebeurde in 2024 en de werken starten in januari 2025 (streefdatum eind 2025).



9.2.2.5 Sint-Janshospitaal

Heraanleg binnenkoer -gebruiken van regenwater (opslag)

Regenwater is gratis en is geschikt om bijvoorbeeld toiletten mee door te spoelen. Zo gaat er veel minder drinkwater verloren.

Op de binnenkoer van het Sint-Janshospitaal is er een oude regenput van 45.000 liter aanwezig, maar deze is niet aangesloten aan de pomp in de kelder.

In het voorjaar van 2024 werden er 3 citernes van 10.000 liter geplaatst om extra opslagruimte van regenwater te voorzien. Binnenkort dienen dan de binnenleidingswerken aan te vatten. Deze werken zullen ervoor zorgen dat we het regenwater kunnen benutten. Hiervoor is er reeds een pomp aanwezig.



Semi-ondergrondse afvalcontainer

Op de binnenkoer werd er ook een semi-ondergrondse afvalcontainer geplaatst.

Wachtbuizen

Verder werden er ook wachtbuizen voorzien voor de bekabeling van laadpalen zodat we klaar zijn voor de toekomst (2050) en zo gemakkelijk laadpalen zullen kunnen installeren.

Vernieuwen ketels centrale verwarming

Er werd ook sterk ingezet op het vernieuwen van de stookplaats.

In het Sint-Janshospitaal werden er nieuwe energiezuinigere ketels geplaatst. De werken werden uitgevoerd door een externe aannemer en werden ontworpen door een extern studiebureau.

Deze energetische aanpassing werd gelinkt aan de installatie van een warmtekrachtkoppeling, een oplaadboiler, een evenwichtsfles en buffervaten.

Om een efficiënte inzet van de middelen te genereren, werd de renovatie van de ketel centrale verwarming gelinkt aan de renovatie van de hoogspanningscabine en de installatie van zonnepanelen.

De werken van fase 1 (warmteproductie) zijn goed geschoven. Maar er blijven problemen bestaan met de werking van de warmtekrachtkoppeling.

Fase 2 startte in september 2024. Daar worden de collectoren en de stuurkasten vervangen. Dan is de totale renovatie van de stookplaats een feit. Ook de leidingen van het hele gebouw zullen geïsoleerd worden. Dit zal zorgen voor een beter rendement van de installatie. Deze werken zijn al goed gevorderd. We streven naar een einddatum begin 2025. De stuurkast moet nog geïnstalleerd worden en de leidingen worden momenteel geïsoleerd.



Groepswonen, loket ombouwen tot 2 kamers

Het loket werd omgebouwd tot 2 kamers voor groepswonen. Alles werd uitgevoerd door onze eigen Technische dienst met uitzondering van ventilatie en airco's (omkeerbare WP).

De nieuwe kamers konden verhuurd worden vanaf december 2024.



Vernieuwing traphal

De traphal werd vernieuwd. Dit project werd opgedeeld in 2 fasen: vernieuwing van de buitengevelbekleding in crepi en vernieuwing van de trapleuning door een reglementaire glasleuning.

9.2.3 Werkopdrachten

Afgewerkte werkopdrachten

Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal	3.926	6.071	5.142	4.734	4.820

De werkaanvragen kwamen vanuit de instellingen, Callcenter, Loket Wonen en Zorg en De Lovie. Ook de opdrachten voor divers periodiek onderhoud maken deel uit van de werkopdrachten.

Wachtoproepen

Evolutie wachtoproepen

Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal	78	80	86	70	89

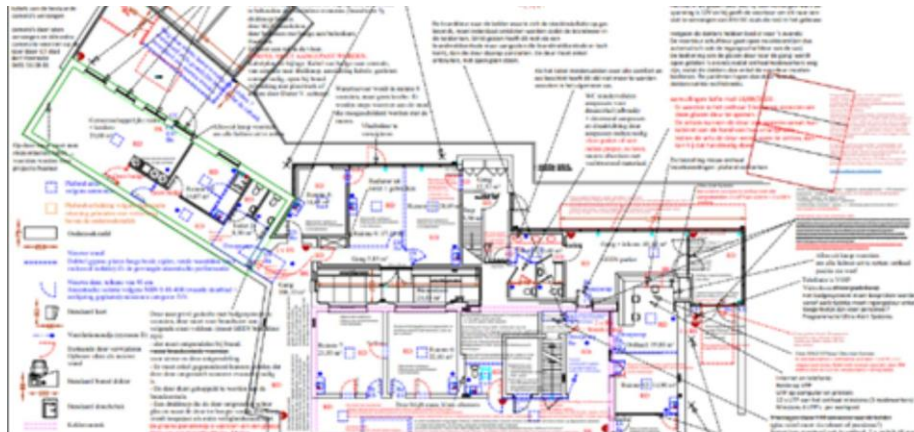
9.3 Verbouwingen

Ombouw Sociale dienst tot dokterspraktijk

Enkele Wervikse huisartsen zochten een ruimte om een groepspraktijk op te starten. Door de verhuis van de sociale dienst van het OCMW kwamen de lokalen in de Molenstraat 19 vrij te staan en deze verdieping leende zich perfect om er een dokterspraktijk in te richten gezien de centrale ligging. De werken in de locatie werden gedeeltelijk door de Technische dienst van het WZBW uitgevoerd en namen heel wat tijd in beslag. Diverse plannen werden opgemaakt en bijgestuurd, stabiliteitsstudies werden aangevraagd, kostenanalyses volgden elkaar op, de bouwvergunning werd aangevraagd, lastenboeken en prijsvragen werden opgesteld, uitgestuurd en geanalyseerd.

De elektriciteit diende volledig te worden vernieuwd. Er werden warmtepompen, nieuw sanitair en een nieuwe keuken geïnstalleerd. De platte daken werden geïsoleerd en het binnen- en buitenschrijnwerk werd aangepast. In het gebouw werden een alarm, toegangscontrole, camera's en automatische deuren voorzien. Onze ingenieur en de mannen van onze Technische dienst lieten hierbij het beste van zichzelf zien

Het project werd op tijd opgeleverd door de Technische dienst en de aannemers. De dokters startten hun activiteit in de dokterspraktijk op 13 mei 2024.



Bouwen van twee rijwoningen op Steenakker 14

Het oude pand op Steenakker kreeg een definitieve bestemming. Er werd geopteerd om de woning te slopen en er twee rijwoningen te bouwen. Elke woning telt vier kamers. Architect Wim Baekelandt kreeg de opdracht beide woningen geschikt te maken om er 'begeleid zelfstandig wonen' in te organiseren. De nieuwe, fraaie gevel zal een meerwaarde bieden aan het pas aangelegde Steenakkerplein.

De afbraakwerken begonnen in november 2023 en kort daarop werden de bouwwerken al door aannemer Corpuus aangevat.



Bij de bouw werd veel aandacht besteed aan duurzaamheid en innovatie. Zo werden zonnepanelen geïnstalleerd om duurzame energie op te wekken. De planning was strak, met pleisterwerken die tijdens de zomer werden uitgevoerd om te kunnen drogen zonder het gebruik van een bouwdroger.

Er werd gekozen voor lokale natuurlijke producten zoals bakstenen van de steenbakkerijen van Ploegsteert en rotswolisolatie in de muren waarbij bewust geen PUR werd gebruikt. De woningen zijn voorzien van glasvezel voor snelle internetverbindingen en maken uitsluitend gebruik van elektriciteit, zonder gasaansluiting, als een stap richting 2050.

De leefruimtes zijn uitgerust met vloerverwarming op lage temperatuur en een ventilatiesysteem D met warmterecuperatie. Elke woning heeft een technisch lokaal met een regenwaterpomp, Televic, brandalarm en toegangssysteem, en alle noodzakelijke nutsvoorzieningen.

De elektriciteit werd uitgevoerd door DM elektro en het HVAC en sanitair werden uitgevoerd door Totaal techniek en Renovatie.

De afwerkingen gebeurden door onze eigen Technische dienst (elektriciteit en toegang, Televic, timmerwerken, schilderwerken, sanitaire werken zolder).

De 2 woningen werden afzonderlijk opgeleverd, waarbij de eerste woning vanaf 01 november 2024 beschikbaar was voor verhuur en de tweede woning vanaf 01 januari 2025.





Preventiedienst

10 Preventiedienst

10.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Preventieadviseur	1	1
Totaal	1	1

10.2 Werking

De preventieadviseur van de interne preventiedienst staat de werkgever bij in de toepassing van de maatregelen bedoeld in de welzijnswet. Hij heeft daarbij een adviserende rol ten opzichte van de werkgever en de werknemers rond preventie.



Het comité preventie en bescherming op het werk formuleert voorstellen en adviezen in het kader van de welzijnswet.

Tijdens de maandelijkse vergaderingen van het comité preventie en bescherming op het werk komen de belangrijkste rubrieken en acties uit de maandverslagen van de interne preventiedienst aanbod.

Externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

Sinds 01 januari 2024 wordt er samengewerkt met Liantis als externe preventiedienst.

In het kader van medisch gezondheidstoezicht werd heel specifiek de lijst met werkpostfiches en bijhorende risico's geüpdatet, de regelgeving rond de moederschapsbescherming werd correct geïmplementeerd en wordt er samen werk gemaakt van de re-integratie van langdurig zieken.



Opleidingen

In 2024 werden er opnieuw opleidingen in het kader van welzijn op het werk georganiseerd worden.

In samenwerking met onze externe preventiedienst werden volgende opleidingen voor het personeel georganiseerd:

- Handelen bij verslikken
- Intervisie vertrouwenspersonen
- Gebruik kleine blusmiddelen



Er werden door onze externe dienst risicoanalyses (RA) opgesteld:

- RA elektriciteitsinstallatie van Het Pardoën
- RA elektriciteitsinstallatie van Sint-Jan
- RA ergonomie bij de verdelers van warme maaltijden aan huis

Via een opleiding bij Vonk behaalde een van onze elektriciens het benodigde attest BA4/BA5.



Er werd opnieuw een opleiding georganiseerd waarbij het personeel werd bijgebracht wat te doen bij een brandmelding.



De goede samenwerking met de lokale brandweer werd ook in 2024 bevestigd tijdens een grote evacuatieoefening op zondag 07 juli in WZC Het Pardoën.



Arbeidsongevallen

	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal aantal	11	18	24	27	29
Met werkverlet	4	10	13	18	16
Zonder werkverlet	7	8	11	9	13
Woon-werkverkeer	2	3	5	6	5

In 2024 werden er 29 ongevalsmeldingen gedaan. Daarvan waren er 16 ongevallen met werkverlet en 5 ongevallen op weg van of naar het werk.



Er is een stijging merkbaar van het aantal ongevalsmeldingen. Maar wel een daling van het aantal ongevallen met werkverlet. Het personeel werd gesensibiliseerd om steeds melding te maken van elk voorval. Dit verklaart de stijging van het aantal ongevalsmeldingen.

Met een werkverlet van 78 dagen scoren we aanmerkelijk lager dan in 2023.

Zoals de wetgeving voorschrijft, blijft de Interne Preventiedienst zich samen met de hiërarchische lijn inzetten om de ongevallen te beheren en herhaling ervan te voorkomen door het formuleren van adviezen en het in implementeren van maatregelen.

Technische aspecten

De verplichte periodieke keuringen worden door de interne preventiedienst ingepland en opgevolgd.

Inbreuken of opmerkingen worden in samenwerking met de eigen technische dienst of een externe partner zo snel als mogelijk verholpen.

Verwezenlijkingen

- *Lift Ten Kanter*
 - o In mei 2024 werd Ten Kanter van een volledig nieuwe lift voorzien.
- *Semi-ondergrondse afvalcontainer*
 - o De binnen parkeerplaats werd heraangelegd en er werd een semi-ondergrondse afvalcontainer geplaatst.





Wasserij

11Wasserij

11.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Ploegbaas waterij	0,80	1,09
Waterij-arbeidster	1,82	3,26
Waterij-arbeidster artikel 60§7	2,77	3,03
Chaufeur	1,00	1,00
Totaal	6,39	8,38

De waterij van Woon- en Zorgbedrijf Wervik is meer dan zomaar een waterij.

De waterij is een sociaal tewerkstellingsproject waar zowel vrouwen als mannen werkervaring kunnen opdoen. In samenwerking met de sociale dienst van het OCMW Wervik bieden wij hun een tijdelijke tewerkstelling aan als wijkwerker of via artikel 60§7. Deze medewerkers in werkervaringstraject doen in de waterij werkervaring op om zich nadien in de gewone arbeidsmarkt te integreren.

In 2024 waren er in de waterij 14 medewerkers in werkervaringstraject aan de slag.

Er zijn ook eigen linnenverzorgsters en een chauffeur aan de slag.

De projectmedewerkers worden door de arbeidsbegeleiders van de sociale dienst van het OCMW Wervik opgevolgd.

Het personeel in de waterij wordt aangestuurd door de ploegbaas onder leiding van de preventieadviseur.

Zij sorteren, drogen, strijken, plooien en verdelen de was van de klanten van de waterij. Onze chauffeur haalt dagelijks de vuile was op en brengt de propere was terug op bestemming.

We focussen daarbij op het afleveren van schone, frisse en proper gewassen kledij. Waarbij wij extra aandacht hebben voor kwaliteit, efficiëntie en klanttevredenheid

Werking

In de waterij wordt de was verzorgd van onze woonzorgcentra Ter Beke en Het Pardoën. Dit betreft de was van onze bewoners, maar ook de werkpakken van het personeel. Ook de was van de andere interne diensten van Woon- en Zorgbedrijf wordt er verzorgd.

Heel wat externe organisaties doen beroep op onze waterij: de buitenschoolse kinderopvang Sloeber; de Buurtwerking; vzw XPLO tot eind september 2024 en sedert begin dit jaar verzorgen we de was van de bewoners van De Lovie die hier in Sint-Jan verblijven.

Er werd het voorbije jaar in de waterij geïnvesteerd. Een nieuwe strijkrol, nieuwe warmtepompen en een nieuwe stoomketel met twee strijkijzers werden aangekocht. Zo blijven we in kwaliteitsvol werk investeren.



Wasserij

Hierbij het overzicht van het aantal kilogram wasgoed dat de voorbije jaren in onze wasserij werd gewassen.

Totaal aantal kg wasgoed verwerkt per jaar					
Jaar	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal	76.109 kg	75.737 kg	73.463 kg	71.369 kg	72.611 kg

Met een totaal van 72.611 kg wasgoed werd er in 2024 1,75 % meer was verwerkt dan in 2023.



Vrijwilligerswerking

12Vrijwilligerswerking

12.1 Personeel

Functie	VTE op jaarbasis 2024	VTE op jaarbasis 2023
Vrijwilligerscoördinator	0,20	0,20
Totaal	0,20	0,20

Woon- en Zorgbedrijf Wervik werd sinds 01-01-2021 erkend als autonome vrijwilligersorganisatie bij de Vlaamse overheid. In 2024 ontvingen we hiervoor een subsidiebedrag van € 9.060,35.

Werkgroep vrijwilligerswerk

De werkgroep vrijwilligerswerk voor Woon- en Zorgbedrijf Wervik bestaat uit: De vrijwilligerscoördinator, twee ergotherapeuten, een maatschappelijk werker Loket en een administratief medewerker van LDC De Spie.

Binnen de vrijwilligerswerking is er een waarderingsbeleid waarin zowel de vrijwilligers van Woon- en Zorgbedrijf Wervik als de vrijwilligers van de stadsdiensten zijn opgenomen. Daarom worden ook de siteverantwoordelijken van de stads- en OCMW-diensten uitgenodigd.

Vergaderingen van de werkgroep

In 2024 vonden 4 overlegmomenten plaats. Tijdens deze overlegmomenten was er ook steeds ruimte voor intervisie door het bespreken van casussen. Op het overleg eind 2024 was er eveneens een deskundige aanwezig die ondersteuning bood voor het omgaan met vrijwilligers met een psychische kwetsbaarheid.

Uitgevoerde taken door de vrijwilligers

In 2024 werden onderstaande taken uitgevoerd door de vrijwilligers:

- Begeleiden van activiteiten zoals feestmaaltijd, gezamenlijke maaltijden, themamaaltijden, grootoudermaaltijden, verwenontbijten en klassiekers
- Begeleiden van busuitstappen
- Begeleiden van de activiteiten die op regelmatige basis terugkeren: wekelijkse wandelingen, spelletjesclub, kaarten, creanamiddagen, marktbezoek, bingo, modeshow, zangclub, dansnamiddag, bierproefclub ...
- Begeleiden van bewoners van de woonzorgcentra van de kamer naar de bezoekersruimte of cafetaria
- Begeleiden van clubwerkingen binnen LDC De Spie
- Onthaal bezoekers woonzorgcentra
- Onthaal bezoekers LDC De Spie
- Openhouden cafetaria in WZC Ter Beke, WZC Het Pardoën, Sint-Janshospitaal, Ter Drapiers en LDC De Spie
- Vervoer voorzien in de Mindermobielen centrale
- Bezoeken en opbellen van alleenstaande 80- 'ers in de bezoekersclub
- Begeleiden van bezoekers LDC De Spie met digitale vragen
- Een aanspreekpunten vormen voor de burens als buurtambassadeurs

Vrijwilligers per afdeling

	2024	2023
Cafetaria Sint-Jan	2	3
WZC Het Pardoën	39	43
Ter Drapiers	8	7
LDC De Spie	27	25
Bezoekersclub	8	8
Mindermobielen centrale	8	8
WZC Ter Beke	39	34
Wasserij	1	1
Totaal	132	129

Zoals hierboven uit de tabel ook blijkt zijn er geen grote verschuivingen binnen het vrijwilligerswerk op de verschillende sites. In 2024 hebben 6 vrijwilligers hun vrijwilligerswerk stopgezet voornamelijk omwille van gezondheidsredenen. Er zijn 9 vrijwilligers opgestart. Hierdoor komen we op een eindtotaal van 132 vrijwilligers aan het eind van 2024.

Waarderingsbeleid

Ook in 2024 werd volop ingezet op het waarderingsbeleid. Er werd een kleine toevoeging gedaan aan het waarderingsbeleid door het feit dat er aan alle vrijwilligers ook een kaartje wordt gegeven wanneer zij jarig zijn.

Waarderingsactiviteit	Aantal deelnemers
Vrijwilligerslunch	110
Verrassingsreis Gent/ Deinze	61
Pannenkoekennamiddag	43

In 2024 werd voor de eerste keer een pannenkoekennamiddag georganiseerd in plaats van een filmnamiddag. Hierop werden zowel onze reeds actieve vrijwilligers uitgenodigd, alsook kandidaat- vrijwilligers. De opkomst was duidelijk veel groter dan de opkomst van onze laatste filmvoorstelling in 2023. We besluiten dan ook om in 2025 opnieuw een pannenkoekennamiddag te organiseren.

Op 05 december 2024 werd er naar aanleiding van de Internationale Dag van het Vrijwilligerswerk een kleine attentie aangeboden voor alle vrijwilligers binnen het waarderingsbeleid. Er werd gekozen voor een sleutelhanger met lichtje.





Samenwerkingen

13 Samenwerkingen

Samenwerkingen LDC De Spie

Er werden in 2024 volgende samenwerkingen uitgebouwd:

- Sportdienst stad Wervik en LDC De Kim: driemaandelijkse bijeenkomsten in het kader van het project 'Beweeg meer, beleef meer' waarbij sportactiviteiten worden aangeboden voor 55-plussers.
- LDC De Kim en Stad Wervik:
 - o Driemaandelijkse bijeenkomsten onder leiding van de projectmedewerker van de stad Wervik.
- LDC De Kim:
 - o Mantelzorgcafé Allabadinne: maandelijkse bijeenkomst voor alle mantelzorgers uit regio Wervik.
- Avansa: jaarlijkse vormingsmomenten voor bezoekers van LDC De Spie met een uitgebreide waaier aan onderwerpen
- De Gezondheidsmakers (voorheen Logo Leieland): samenwerking met onder andere infosessies voor onze bezoekers en ondersteuning door middel van promomateriaal bij diverse thema's op het gebied van gezondheidspreventie: borstkankerpreventie, halt 2 diabetes, valpreventie ...
- Zitdagpartners (LEIF, Dienst Pensioenen en Tegemoetkomingen ...): zitdagen op geregelde tijdstippen (wekelijks, maandelijks) waar De Spie extra inspanningen levert om de doelgroep te ondersteunen
- Sociale dienst Stad Wervik en brugfiguur: maandelijkse grootoudermaaltijden. LDC De Spie organiseert aansluiten een kinderactiviteit.
- Compagnie Cordial (voorheen Refu Interim): dankzij deze samenwerking worden anderstalige vrijwilligers ingezet in de werking van LDC De Spie om deze vrijwilligers sociale kansen te bieden.
- Buurthuis De Kier en LDC De Kim:
 - o Driemaandelijkse bijeenkomsten voor het project 'Buurtambassadeurs' om mensen dichterbij elkaar te brengen.
 - o Zesmaandelijkse bijeenkomsten voor de 'Bezoekersclub' om extra ondersteuning te bieden aan de doelgroep
- Stad Wervik, Avansa, LDC De Kim: project om geëngageerde vrijwilligers binnen de stad Wervik in de kijker te zetten binnen het project Buitengewoon Bereidwillig.
- WZC Ter Beke: maandelijkse activiteiten (o.a. De Spiegenootjes) in samenwerking met LDC De Spie.
- Seniorenadviesraad:
 - o Jaarlijkse organisatie en opvolging van VLOT door De Spie voor extra ondersteuning aan de doelgroep.