



# JAAERVERSLAG 2020

# INHOUDOPGAVE

<b>VOORWOORD.....4</b>	
<b>1</b>	<b>ALGEMEEN ..... 5</b>
1.1	Identificatie van het WZBW ..... 5
1.2	Missie van het WZBW ..... 5
1.3	Waarden van het WZBW ..... 6
1.4	Algemene vergadering ..... 7
1.5	Raad van beheer..... 8
1.6	Leden..... 8
1.7	Directiecomité ..... 11
1.8	Basisoverlegcomité / Comité Preventie en Bescherming op het Werk ..... 11
1.9	Organogram..... 12
1.10	Samenwerkingsverbanden ..... 13
<b>2</b>	<b>WOONZORG ..... 17</b>
2.1	Personeel..... 17
2.2	Bezoekers loket wonen en zorg ..... 17
2.3	Thuiszorg ..... 18
2.3	Huisvesting ..... 30
<b>3</b>	<b>LOKAAL DIENSTENCENTRUM DE SPIE ..... 38</b>
3.1	Personeel..... 38
3.2	Bezoekers onthaal ..... 38
3.3	Activiteiten lokaal dienstencentrum en Woonzorg ..... 39
3.4	Zitdagen..... 41
3.5	Diverse samenwerkingen ..... 41
<b>4</b>	<b>WOONZORGCENTRA..... 43</b>
4.1	Zorgpersoneel..... 45
4.2	Onze bewoners in de woonzorgcentra ..... 49
4.3	Financiering van de woonzorgcentra ..... 58
4.4	Centrum voor niet erkend herstelverblijf in Ter Beke en Het Pardoën ..... 61
4.5	COVID-19 in 2020, een jaar om nooit te vergeten ..... 62
<b>5</b>	<b>CENTRALE ADMINISTRATIE ..... 75</b>
5.1	Personeel..... 75
5.2	Coördinatie van de organen ..... 75
5.3	Organisatiebeheersing ..... 75
5.4	Callcenter..... 78
5.5	Woon- en Zorgbedrijf Wervik en branding ..... 81
5.6	Klachten..... 88
5.7	Uitdragen expertise..... 89
<b>6</b>	<b>FINANCIËLE DIENST ..... 90</b>
6.1	Personeel..... 90
6.2	Werking ..... 90

<b>7</b>	<b>PERSONEELSDIENST .....</b>	<b>93</b>
7.1	Personeel.....	93
7.2	Nieuwe aanwervingen.....	93
7.3	Personeelsleden in het WZBW .....	95
7.4	Vorming .....	98
7.5	Tewerkstelling laaggeschoolden en langdurig werklozen.....	99
7.6	Bijzondere statuten .....	99
7.7	Jobstudenten.....	100
7.8	Ziekteverzuim en aanwezigheidsbeleid .....	100
7.9	Spontane sollicitaties .....	102
7.10	Overuren .....	103
<b>8</b>	<b>KEUKEN EN SCHOONMAAK .....</b>	<b>104</b>
8.1	Personeel.....	104
8.2	Werking .....	104
<b>9</b>	<b>TECHNISCHE DIENST .....</b>	<b>108</b>
9.1	Personeel.....	108
9.2	Werking .....	108
9.3	Klusjesdienst.....	114
9.4	Werkopdrachten .....	115
9.5	Wachtoproepen .....	115
<b>10</b>	<b>PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK .....</b>	<b>116</b>
10.1	Personeel.....	116
10.2	Werking .....	116
<b>11</b>	<b>WASSERIJ .....</b>	<b>122</b>
11.1	Personeel.....	122
11.2	Werking .....	122
<b>12</b>	<b>VRIJWILLIGERS.....</b>	<b>124</b>
12.1	Personeel.....	124
12.2	Werking .....	124
<b>13</b>	<b>RAAMCONTRACTEN .....</b>	<b>127</b>

# VOORWOORD

Niemand zal 2020 snel vergeten, het duikt de geschiedenisboeken in als het jaar waarin de hele wereld op zijn kop gezet werd door de komst van een Chinees virus. COVID 19 zette ook onze werking danig onder druk. Beide woonzorgcentra kregen te kampen met een uitbraak. Maar alle personeel van ons Woon-en Zorgbedrijf bleef het beste van zichzelf geven om onze klanten dezelfde goeie zorgen te bieden die ze van ons gewend zijn. En daar zijn we wonderwel in geslaagd, hoe moeilijk het ook was; het Woon-en Zorgbedrijf bleef zorgen. Onze bewoners kregen het hard te verduren maar ons personeel gaande van onderhoudsploeg, animatie, ergo tot verpleegkundigen en directie bleven er voor gaan om hen een warme thuis te geven en het gemis van familie zo goed als mogelijk op te vangen. Mensen van de administratie sprongen in en hielpen bij de opstart van digitale contacten tussen bewoners en familie. De technische dienst richtte in een mum van tijd de nodige cohorte afdelingen op, we bleven onze lekkere en gezonde warme maaltijden aan huis brengen, het callcenter bleef vragen beantwoorden en belde de bewoners van onze huisvesting voor bejaarden op met de vraag of we iets voor hen konden betekenen, de woonbegeleiders bleven paraat weliswaar vanop afstand... We stonden er als 1 ploeg! Een team om als voorzitter trots op te zijn. We lieten niemand in de kou staan en dit siert ons. Ondanks de onzekerheid en ook wel angst bleef het personeel doorgaan.

Onze sociale media kreeg een boost. Op een jaar tijd groeiden onze volgers zowel op Facebook, als op Instagram heel snel. Zo kreeg men een beeld van wat er zich in onze woonzorgcentra afspeelde, alsook in het groepswonen. De mooie foto's van onze bewoners waren enigszins een troost voor de familieleden die al zolang niet bij hun dierbare op bezoek mochten.

In dit voorwoordje hou ik me er aan om alle personeelsleden te bedanken voor hun inzet van het voorbije jaar. Een extra dankuwel verdienen onze bedrijfsarts en beide Coördinerend en Raadgevend artsen die allen een belangrijke rol speelden in de begeleiding van ons personeel inzake gebruik beschermingsmiddelen en de opvolging van de richtlijnen. Samen met de directie en mezelf volgden zij de extra maatregelen inzake corona mee op. Dankzij de goeie samenwerking konden beslissingen snel genomen worden wat in tijden van een pandemie noodzakelijk is.

Niet alles was kommer en kwel. De uitbreiding van het groepswonen werd gestart en we konden reeds enkele extra kamers in gebruik nemen. We bleven ook plannen smeden voor de toekomst. In het voorliggend jaarverslag zie je dat we ondanks Corona een geslaagd werkingsjaar achter de rug hebben.

Veel lees- en ontdekkingsplezier in de boeiende wereld van het Woon-en Zorgbedrijf Wervik.



**Lien Deblaere**  
voorzitter



# 1 ALGEMEEN

## 1.1 Identificatie van de welzijnsvereniging

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

Steenakker 30  
 8940 Wervik

Telefoon 056 30 02 00

Fax 056 95 25 99

E-mail: [administratie@wzbwervik.be](mailto:administratie@wzbwervik.be)

Website: [www.wzbwervik.be](http://www.wzbwervik.be)

## 1.2 Missie

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



Gevarieerd dienstenaanbod	<i>het dienstenaanbod is ruim en uitgebreid</i>
Aangepaste woonvormen	<i>dit slaat zowel op de intramurale als de transmurale vorm, bejaardenwoningen, sociale woningen, serviceflats, groepswonen</i>
Kwalitatief hoogstaande maatzorg	<i>we leveren kwaliteit van een hoog niveau en dit op maat van de individuele klant</i>
Reële impact uitoefenen	<i>we hebben impact op de mensen, we oefenen daadwerkelijk een invloed uit op hun leefwereld</i>
Specifieke woon- en zorgbehoefte	<i>we vervullen een specifieke/bijzondere behoefte</i>
Lokale en regionale bevolking	<i>lokaal is binnen de stadsgrenzen, regionaal is ruimer</i>

### 1.3 Waarden van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik

O

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

K

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

S

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

O

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

## 1.4 Algemene vergadering

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

In 2020 waren er 3 zittingen van de algemene vergadering.



*Zittend: Bart Pynket, Nele Leroy, Lien Deblaere (voorzitter), Sonny Ghesquière (plaatsvervangend voorzitter), Kristof Vandamme.*

*Staan: Myriam Deloddere (algemeen directeur Woon- en Zorgbedrijf), Ann Degroote, Tom Durnez, Els Scheirlynck, Youro Casier, Yara Bogaert, Robin Depoorter, Belinda Beauprez, Cindy Vienne.*

## 1.5 Raad van bestuur

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

Er waren 11 vergaderingen van de raad van bestuur.



*Staan:* Bart Pynket, Sonny Ghesquière (plaatsvervangend voorzitter), Kristof Vandamme.  
*Zittend:* Myriam Deloddere (algemeen directeur Woon- en Zorgbedrijf), Nele Leroy, Lien Deblaere (voorzitter), Belinda Beauprez, Cindy Vienne.

## 1.6 Leden



**Lien Deblaere**

Sp.a  
Voorzitter





**Sonny Ghesquière**

Sp.a  
Plaatsvervangend voorzitter  
Algemene vergadering  
Raad van bestuur



**Cindy Vienne**

Sp.a  
Algemene vergadering  
Raad van bestuur



**Nele Leroy**

Stadslijst  
Algemene vergadering  
Raad van bestuur



**Bart Pynket**

Stadslijst  
Algemene vergadering  
Raad van bestuur



**Kristof Vandamme**

CD&V  
Algemene vergadering  
Raad van bestuur



**Belinda Beauprez**

N-VA  
Algemene vergadering  
Raad van bestuur



**Youro Casier**

Sp.a  
Algemene vergadering



**Ann Degroote**

Stadslijst  
Algemene vergadering



**Robin Depoorter**

Stadslijst  
Algemene vergadering



**Yara Bogaert**

Sp.a  
Algemene vergadering



**Els Scheirlynck**

CD&V  
Algemene vergadering



**Tom Durnez**

CD&V  
Algemene vergadering

## 1.7 Directiecomité

(Op 31 december 2020)

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

De voorzitter kan de vergadering bijwonen.

Er waren 20 vergaderingen in 2020.

## 1.8 Basisoverlegcomité/Comité Preventie en Bescherming op het Werk

(op 31 december 2020)

Afvaardiging overheid:

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

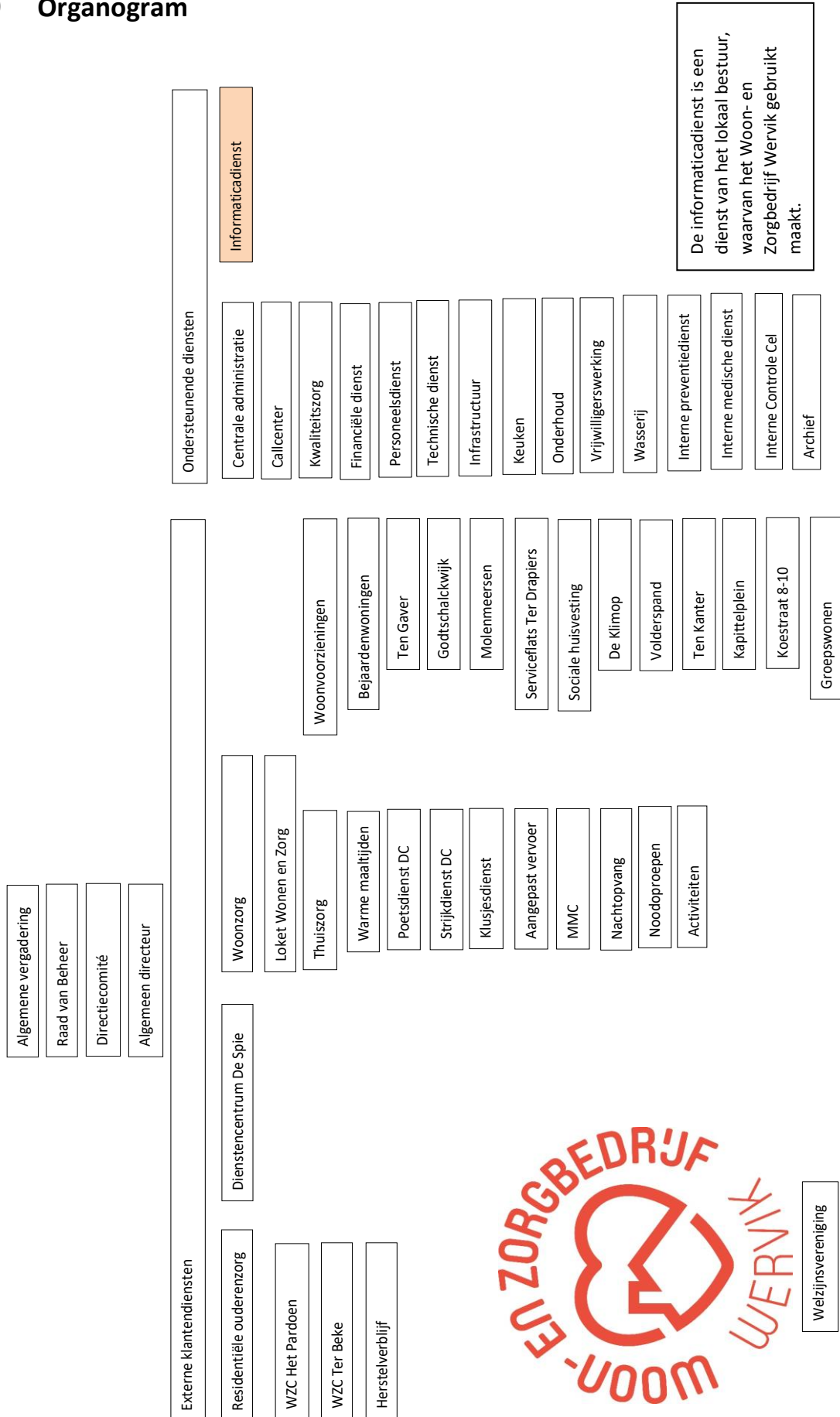
Technici overheid

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

Vakbondsorganisaties:

Steven Vansteenkiste	afgevaardigde ACV openbare besturen
Ingrid Daveloose	afgevaardigde/technici VSOA
Fabienne Debeuf	afgevaardigde ACV openbare besturen
Martine Dewitte	afgevaardigde/technische ACV openbare besturen
Vanessa Vanhoutte	afgevaardigde ACV openbare besturen
Darline Deprez	technici ACOD
Mathieu Godefroidt	technici ACOD

## 1.9 Organogram





## 1.10 Samenwerkingsverbanden

### Algemeen

Naam	Doel	Betrokken vanuit WZBW
Stad Wervik, bevoorrechte partner	Nieuwjaarsfeest voor het personeel van de stad, het OCMW en WZBW.	De directeur personeel is ons lid van het organisatiecomité.
	Het WZBW mag de infrastructuur van het stadsbestuur gebruiken en vice versa.	Alle WZBW-personeelsleden
	Gezamenlijke offertes voor aankopen.	De opmaak van bestekken verloopt via de centrale administratie van het WZBW of via het lokaal bestuur. Zie ook 'Raamcontracten'
	Gratis gebruik van vergaderzalen voor opleidingen.	Alle WZBW-personeelsleden
	Samenwerking met stad ivm het lokaal toewijzingsreglement sociale huisvesting.	Afdeling woonzorg
	Gezamenlijke informaticadienst	Alle WZBW-personeelsleden
	Lokaal woonoverleg stad: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Woonvisie ontwikkelen</li> <li>- Sociale woonprogrammatie</li> <li>- Ruimtelijke uitvoeringsplannen</li> <li>- Leegstand en verwaarlozing woningen</li> <li>- Warmer Wonen</li> <li>- Stimuleren Levenslang Wonen</li> </ul>	Voorzitter, algemeen directeur, woonzorgcoördinator, specialist infrastructuur
	Pro-actieve screening woningkwaliteit private huurwoningen.	Maatschappelijk werker woonzorg
VZW Zorgraad ELZ regio Menen	Samenwerking en coördinatie tussen lokale besturen, eerstelijnszorgaanbieders, verenigingen van personen met een zorg- en ondersteuningsvraag, verenigingen van mantelzorgers en verenigingen van vrijwilligers te realiseren en te versterken met als doel te evolueren naar een vraaggestuurde en integrale zorg en ondersteuning voor de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag.	Algemeen directeur Directeur WZC Het Pardoen (algemene vergadering ELZ)

VVSG Krachtige besturen	Adviseren de Raad van Bestuur en het Dagelijks Bestuur van de VVSG m.b.t. actuele thema's.	Algemeen directeur, lid van de bestuurlijke commissie
Lerend netwerk voor algemeen directeurs van zorgbedrijven	<p>Het is een lerend netwerk. Doel ervaringsuitwisseling tussen zelfstandige zorgbedrijven, inhoudelijke uitdieping van thema's en projecten, overlegmomenten organiseren met andere groepen.</p> <p>Lid expertenteam Rasschaert. Doel: behandelen van juridische, financiële en ruimtelijke vraagstukken vanuit invalshoek WZBW binnen de studie: Mogelijke rollen van de lokale publieke sector in de uitbouw en realisatie van innovatieve woonvormen.</p>	Algemeen directeur

### Woonzorg

SEL Zuid-West-Vlaanderen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisatie van het zorglandschap</li> <li>- Netwerken binnen de eerstelijnsgezondheidszorg</li> </ul>	Woonzorgcoördinator
Alle eerstelijnsdiensten door het Lokaal Steunpunt Thuiszorg (LST) - Wervik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzichten verscherpen binnen het zorglandschap</li> <li>- Uitwisseling informatie</li> <li>- Netwerken</li> </ul>	Woonzorgcoördinator Maatschappelijk werker
Thuiszorgdiensten actief op het grondgebied Wervik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitwisseling informatie</li> <li>- Doorverwijzing klanten</li> </ul>	Woonzorgcoördinator Maatschappelijk werkers
Teledienst Menen	Verhuring personalarmsystemen.	Maatschappelijk werkers
VZW Vondels afdeling De Fakkel	Verhuren van enkele woningen aan hun bewoners (Sint-Jansstraat, de Klimop).	Woonzorgcoördinator Maatschappelijk werkers
Sociale diensten AZ Delta en Jan Yperman	Doorverwijzing naar dienstverlening.	Maatschappelijk werkers
De Brug, dagcentrum Mater Amabilis	Rechtstreekse onderlinge doorverwijzing dagcentrum – Nachtopvang.	Maatschappelijk werkers
De Lovie	Aanbieden aangepast vervoer.	Callcenter Woonzorgcoördinator
De Fakkel	Aanbieden aangepast vervoer.	Callcenter Woonzorgcoördinator
Lokaal Dienstencentrum De Kim	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiseren van gezamenlijke activiteiten en voordrachten</li> </ul>	Polyvalent medewerker

	- Opmaken plussersbrochure	
Diensthooften thuiszorg OCMW en zorgbedrijven in de regio (onder leiding van W13)	Uitwisseling van informatie. Netwerken.	Woonzorgcoördinator
Dagelijks verantwoordelijken serviceflats in regio	Uitwisseling van informatie. Netwerken	Dagelijks verantwoordelijke serviceflats

### Lokaal Dienstencentrum De Spie

Lokaal Dienstencentrum De Kim	Organisatie en opvolging van de bezoekersclub.	Polyvalent medewerker
Lokaal Dienstencentrum De Kim	Bijwonen en opvolging in het kader van de centrumraad.	Centrumleider LDC De Spie
Regionaal Ondersteuningspunt Lokale Dienstencentra (ROP) VVSG	- Uitwisseling informatie - Wetgeving - Netwerken	Centrumleider LDC De Spie
Overleg lokale verenigingen	- Overleg omtrent organisatie en afstemming van de gezamenlijke activiteiten - Lokalenverhuur	Centrumleider LDC De Spie
Bewegen Op Verwijzing (BOV-coach)	Opvolging en afstemming doelstellingen.	Centrumleider LDC De Spie
Overleg Vormingsinstanties	Implementeren vormingssessies binnen de activiteiten.	Centrumleider LDC De Spie
Overleg Sportinstuif – Seniorenverenigingen	Organisatie en opvolging sportactiviteiten voor Senioren.	Centrumleider LDC De Spie
Logo Leieland	Samenwerking rond gezondheidsprojecten.	Polyvalent medewerker
Seniorenadviesraad	Organiseren van activiteiten (seniorenbeurs, Art Senior).	Polyvalent medewerker
Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen	Opvolging uitwisselingstafel zorgnetwerken.	Polyvalent medewerker

### Woonzorgcentra

Het regionale platform Palliatief Netwerk Zuid- en Midden-West-Vlaanderen	Staat in voor coördinatie, opleiding en opvolging van palliatieve problematieken met de openbare woonzorgcentra.	Directies van de woonzorgcentra
Trimesterieel Westhoekoverleg Coördinerende en Raadgevende Artsen en directies woonzorgcentra (openbaar en privé van alle woonzorgcentra arrondissement Ieper)	Uitwerking van gezamenlijke procedures en initiatieven.	Directies van de woonzorgcentra en de beide CRA's

Functioneel samenwerkingsverband met G-diensten van ziekenhuizen van Roeselare en Ieper	Erkenningsnorm in de RVT-wetgeving en (Vlaamse bevoegdheid), bedoeld om een vlotte transfer tussen de voorziening G-diensten te bevorderen.	Directies van de woonzorgcentra en de beide CRA's
Dotzorg, vereniging van directies van openbare woonzorgcentra	Uitwisseling ervaringen en informatie.	Directies van de woonzorgcentra
Vormingsavonden artsen en zorgpersoneel van de woonzorgcentra	Opleiding is vereist in de RVT-wetgeving. Gezamenlijke opleiding is erop gericht om de samenwerking tussen zorgpersoneel en artsen te bevorderen en een gemeenschappelijk beleid te hanteren.	Leden van de huisartsenkring en het zorgpersoneel
Overleg Corona met AZ Delta	Er is nauw tweewekelijks overleg geweest, met de zorgmanagers van AZ Delta waar ze de woonzorgcentra bijstonden met raad en daad.	Directeur WZC Ter Beke



## 2 WOONZORG

### 2.1 Personeel

Functie	Aantal op 31-12-19	VTE op jaarbasis	Aantal op 31-12-20	VTE op jaarbasis
Woonzorgcoördinator (dienstdoend)	1	1	0	0,57
Woonzorgcoördinator	0	0	1	0,20
Maatschappelijk werker	4	2,10	4	2,74
Administratief medewerker loket	1	0,5	1	0,46
Polyvalent Groepswonen	2	1,1	4	1,08
Strijkster dienstencheques	1	1	1	0,95
Poetsmedewerkers dienstencheques	19	8,20	16	8,27
Zorgkundigen Nachtopvang	5	2,60	5	2,81
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>16,50</b>	<b>32</b>	<b>17,08</b>

Tot halfweg oktober 2020 werd de coördinatie van het Loket Wonen en Zorg opgenomen door een dienstdoend woonzorgcoördinator. Bij het in dienstkomen van de nieuwe woonzorgcoördinator, werd de voormalige dienstdoende woonzorgcoördinator opnieuw halftijds ingezet in het Loket Wonen en Zorg. Deze extra inzet was noodzakelijk om de begeleiding van de capaciteit van het Groepswonen te kunnen opvangen.

Het Loket Wonen en Zorg beschikte nog steeds over een vaste halftijdse administratieve kracht.

Naar aanleiding van deze bovenstaande verschuivingen, werd eind 2020 een denkoefening gemaakt door het team Loket Wonen. Deze denkoefening leidde tot het definitief vastleggen van de diverse taken van elke medewerker, alsook voor de continuïteit van de hulpverlening.

Waar bij het Groepswonen voorheen 0,75 VTE zorgpersoneel van WZC Ter Beke werd ingezet voor de avondzorg, werd dit in 2020 gewijzigd. De polyvalente medewerkers namen nu ook de avondshift voor hun rekening. Dit viel te verklaren waarom er een verdubbeling was van het equivalent van polyvalente medewerkers. Het aantal zorgkundigen Nachtopvang bleef ongewijzigd ten opzichte van het jaar ervoor.

De poetsdienst daalde omwille van natuurlijke afvloeiingen verder af naar 16 medewerkers i.p.v. 19 op datum van 31 december 2020.

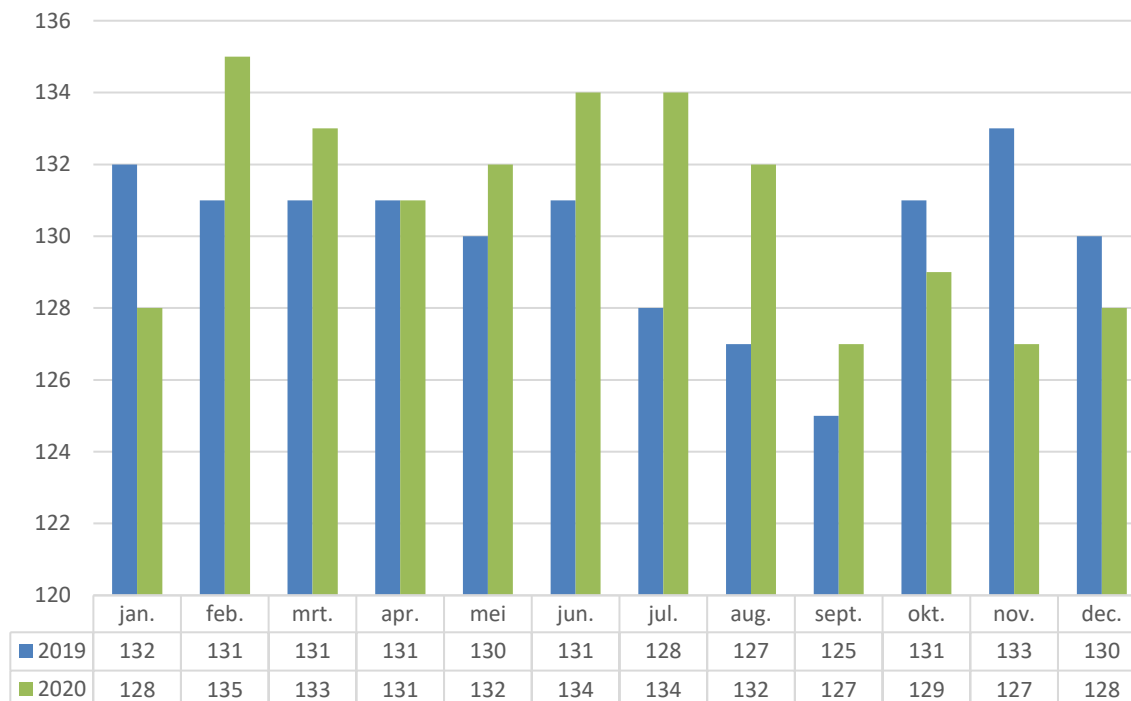
### 2.2 Bezoekers Loket Wonen en Zorg

In 2020 werd de registratie in de eerste maanden van het jaar wel bijgehouden. Vanaf maart 2020 zorgden de nationale maatregelen in bestrijding van COVID-19 er echter voor dat bezoekers zich niet meer konden aanmelden aan het Loket. De cijfers waren dan ook niet langer relevant.

## 2.3 Thuiszorg

### 2.3.1 Poetsdienst

Poetsdienst: geholpen gezinnen 2019-2020



Gemiddeld aantal gezinnen dat een beroep doet op de poetsdienst dienstencheques per maand:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	167	147	130	130

Aantal nieuwe klanten in de loop van het jaar:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	16	12	14	16

Gemiddeld aantal klanten op de wachtlijst per maand:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	4	2	1	0

Aantal VTE aan het werk binnen de poetsdienst:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	10,08	12,69	9,11	8,10

Aantal gepresteerde uren:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	12.961	13.762	12.088	12.201

Op basis van een beslissing van de toenmalige Raad voor Maatschappelijk Welzijn van Wervik, werd besloten om de dienstverlening inzake poetshulp met dienstencheques gestaag af te bouwen. Het was een beleidskeuze om de zogenaamde comfortklanten af te bouwen vanaf de maand november 2017

en te werken met een duidelijke afgebakende doelgroep, zijnde 65-plussers en zorgbehoevenden. Het aantal gepresteerde uren steeg licht in 2020. Er werden tevens 16 nieuwe klanten opgestart. Reden hiervoor was dat er vanuit het Loket Wonen en Zorg vaak het aanbod werd gedaan aan eigen bewoners die poetshulp zochten.

De gepresteerde uren werden wel door een minder aantal equivalent medewerkers uitgevoerd.

### 2.3.2 Strijkdienst

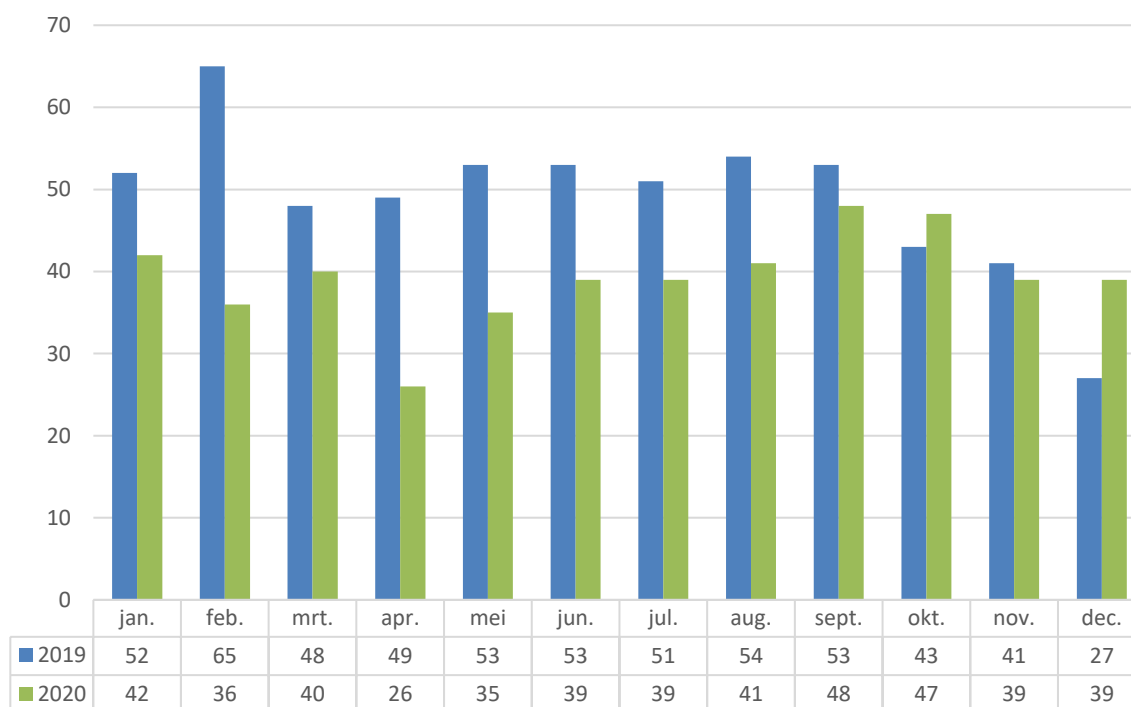
Gemiddeld aantal klanten die een beroep doen op de strijkdienst dienstencheques per maand:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	60	55	49	39

Aantal nieuwe klanten in de loop van het jaar:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	16	16	15	17

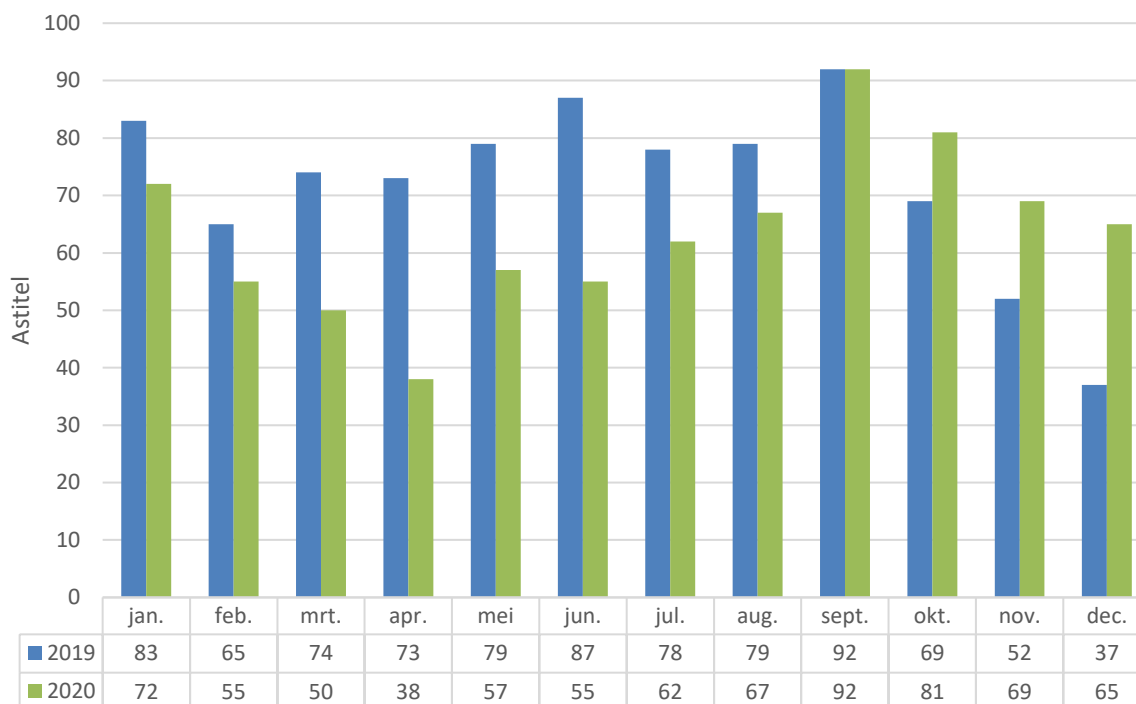
Aantal strijkopdrachten:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	1.100	1.107	868	763

Aantal gepresteerde uren:				
Jaar	2016	2017	2018	2020
Aantal	1.679	1.618	1.533	1.056

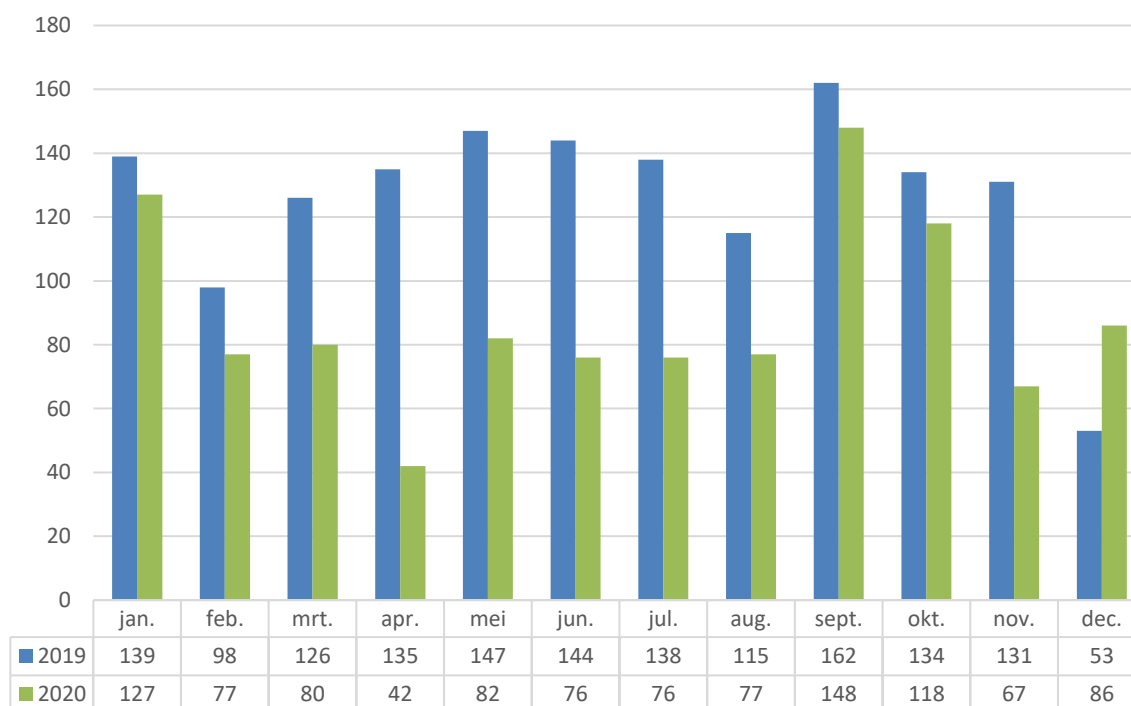
Strijkdienst: geholpen gezinnen 2019-2020



Strijkdienst: opdrachten per maand 2019-2020



Strijkdienst: gepresteerde uren per maand 2019-2020



Over het volledige jaar 2020 noteerden we 1001 ontvangen dienstencheques t.o.v. 1169 over 2019. Het aantal gepresteerde uren van de strijkster daalde ook.

De hoofdreden van de daling van de strijkopdrachten was de verhoogde graad van concurrentie binnen het dienstencheque-circuit te Wervik, wat tijdens het jaar 2019 reeds tot uiting kwam, maar zich in 2020 verderzette. In Wervik waren twee nieuwe strijkdiensten (via vzw Mater Amabilis en Strijkmama)

actief. Ook dienstenchequebedrijf Partoe bood met zijn vestiging in Wervik, strijkdiensten aan. Binnen de deelgemeente Geluwe bood het dienstencheque-bedrijf Hulp In Huis eveneens de mogelijkheid van een strijkdienst aan. Concurrentieel betekende dit dat onze strijkdienst sterk moest opboksen tegen deze organisaties die hun diensten aanboden binnen Wervik, Geluwe en Kruseke.

Tijdens 2020 werden we daarnaast nog geconfronteerd met de coronacrisis, waardoor het erg moeilijk was om nieuwe klanten te winnen en aan te trekken. Heel wat inwoners waren (tijdelijk) thuis en besteedden hun strijkwerk niet meer uit.

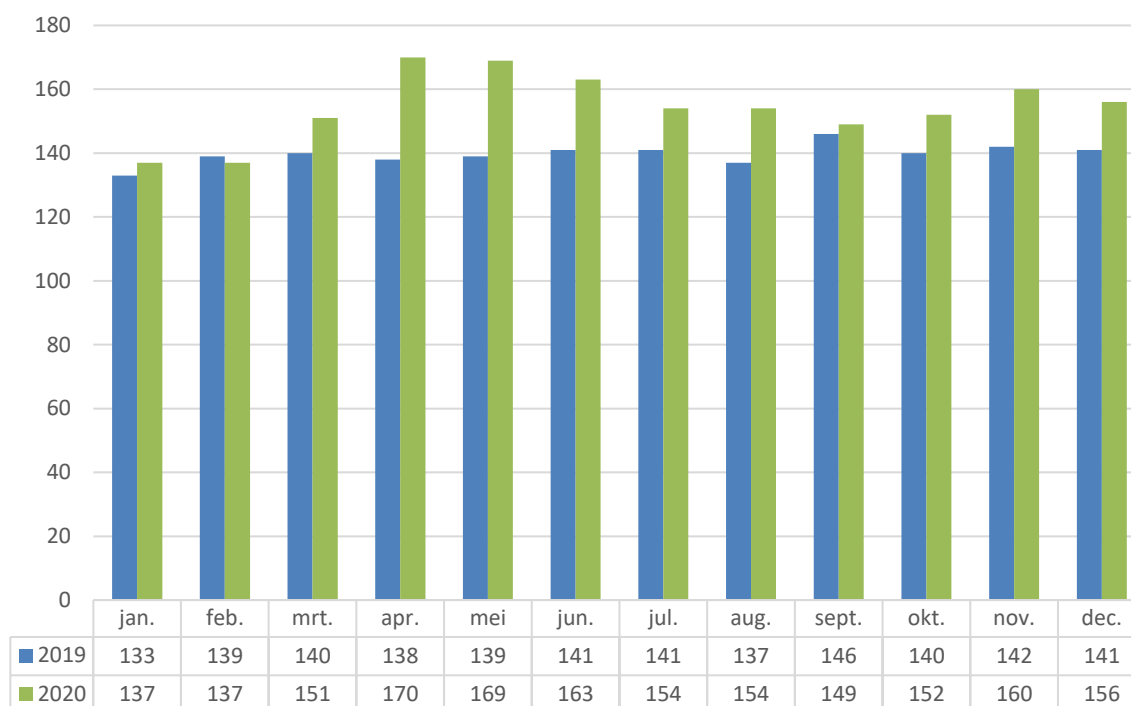
Een bijkomende verklaring van de daling van de strijkopdrachten was het feit dat vele thuiszorgdiensten ook het strijkwerk aanpakten. Op deze manier diende de klant zich niet meer te verplaatsen en was het voor deze klant vanzelfsprekend makkelijker dat de thuishulp het strijkwerk verder op zich nam.

### 2.3.3 Warme maaltijden aan huis

Totaal aantal warme maaltijden aan huis:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	48.528	52.736	51.066	56.527

Gemiddeld aantal maaltijden per dag:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	133	144	140	154

Warme maaltijden aan huis gemiddeld aantal per dag 2019-2020



Aantal nieuwe klanten:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	88	110	88	67

De dienst warme maaltijden kende in 2020 een sterke groei. Vanuit het Loket Wonen en Zorg werd het aanbod aan warme maaltijden verder gepromoot.

Tevens werd in 2020 ook de mogelijkheid geboden aan de bewoners van het WZBW-patrimonium en andere personen die tot de doelgroep van de warme maaltijden behoorden, om in het Lokaal Dienstencentrum De Spie hun maaltijd te benutten.

Vanaf maart 2020 is er ook de mogelijkheid om een avondmaal aan te vragen. Dit aanbod had veel succes. In totaal werden zo 301 avondmaaltijden bezorgd in 2020.

## Redenen van stopzetting warme maaltijden:

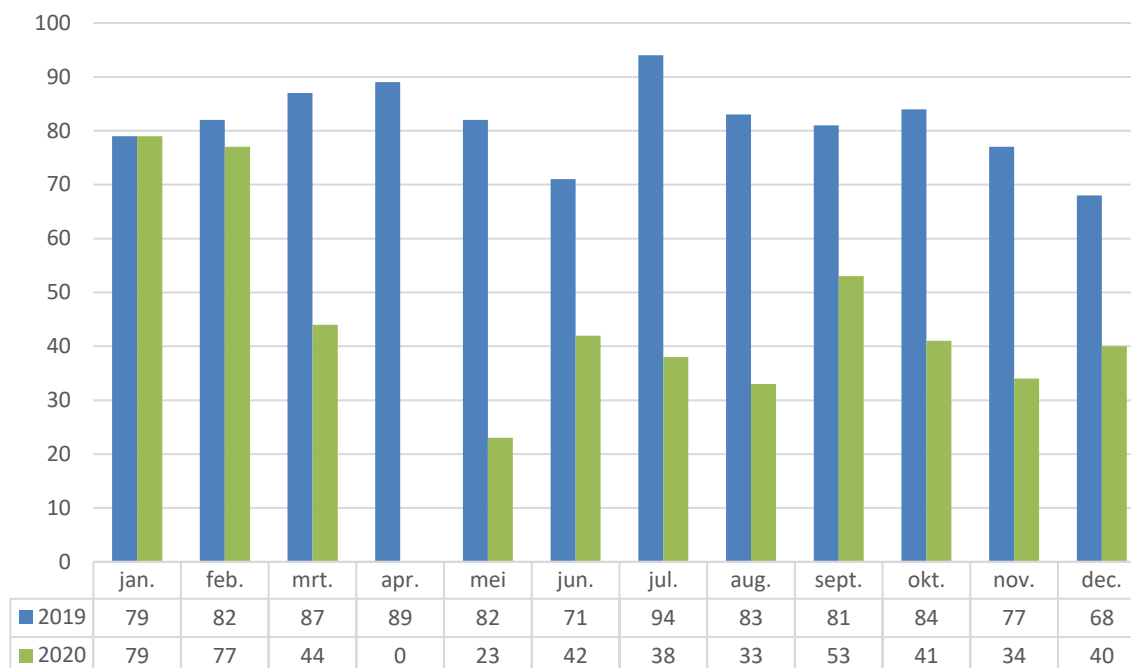
Overleden	6
Opname ziekenhuis	1
Opname woonzorgcentrum	5
Hulp in huis via familiehelp	2
Kan zelf weer koken	15
Vond de maaltijden niet meer lekker	3
Reden is niet bekend	27





### 2.3.4 Mindermobielen centrale

Mindermobielen centrale: gemiddeld aantal geholpen klanten per maand  
2019-2020



Aantal klanten die een beroep doen om de mindermobielen centrale:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	206	211	231	157

Aantal afgelegde kilometers mindermobielen centrale:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	68.284	76.590	64.806	26.026

Aantal klanten vervoerd met de woonzorgbus (aangepast vervoer):				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	19	61	63	6

Aantal afgelegde kilometers met de woonzorgbus:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	2.234	2.175	2.648	180,5

Aantal afgelegde kilometers met de woonzorgbus in het kader van de Nachtopvang:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	4.254	6.002	6.733	1.911

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

We merkten in 2020 een sterke daling van de afgelegde kilometers. Dit was volledig te wijten aan COVID-19. Tijdens de eerste lockdown, konden er geen ritten meer doorgaan. Daarna werden er vanuit Taxistop enkele maatregelen genomen waaraan de ritten moesten voldoen. Zo konden chauffeurs,

passagiers niet meer begeleiden bij het in-en uitstappen, dienden zowel passagier als chauffeur een mondmasker te dragen. Ook werd vervoer van meerdere personen niet toegestaan.

Daarnaast was het ook moeilijk om de vrijwillige chauffeurs te blijven motiveren om ritten te organiseren gezien de angst rond een eventuele besmetting met COVID-19 aanwezig was. Twee van de zes chauffeurs haakten zelfs volledig af in 2020.

De daling van het aantal afgelegde kilometers met de woonzorgbus, en het aantal vervoerde klanten, heeft ook hiermee te maken. Los immers van het dagelijks gebruik voor de Nachtopvang, wordt de woonzorgbus ook verhuurd in het kader van de minder mobiele centrale en ter beschikking gesteld aan rolstoelgebonden inwoners.



***“Wat ik het meeste gemist heb in 2020 is het contact met de vaste klanten. Zo begeleid ik al jaren een mevrouw op donderdagvoormiddag naar de voedselbank. Het viel me zwaar dit te moeten laten vallen omwille van de corona-maatregelen.”***

***Johan- Vrijwillige chauffeur MMC***

## 2.3.5 Nachtopvang

Bezettingsgraad Nachtopvang 2019						
Maand	Bed 1	Bed 2	Bed 3	Bed 4	Bed 5	Bed 6
jan.	19%	13%	100%	42%	87%	0%
feb.	100%	72%	100%	83%	7%	0%
mrt.	100%	100%	100%	35%	0%	0%
apr.	100%	100%	100%	0%	0%	0%
mei	100%	100%	100%	0%	0%	0%
jun.	100%	100%	100%	3%	0%	0%
jul.	100%	100%	100%	0%	0%	0%
aug.	100%	100%	100%	0%	0%	0%
sept.	100%	100%	100%	63%	0%	0%
okt.	100%	68%	100%	0%	0%	0%
nov.	100%	33%	100%	0%	0%	0%
dec.	100%	99%	100%	0%	0%	0%
<b>2020</b>	<b>93%</b>	<b>82%</b>	<b>100%</b>	<b>19%</b>	<b>8%</b>	<b>0%</b>
2019	84%	97%	93%	34%	21%	41%
2018	64%	36%	49%	50%	58%	19%
2017	41%	41%	20%	41%	27%	27%

Tijdens het jaar 2016 verhuisde de Nachtopvang naar de gelijkvloerse verdieping. Dit naar aanleiding van de aankomst van bewoners van het woonzorgcentrum Ter Beke. Wegens de verbouwingswerken werden de bewoners van het woonzorgcentrum tijdelijk op andere plekken gehuisvest.

Het gevolg voor de Nachtopvang was hierdoor nefast. Het verminderde comfort (geen sanitair) en de ruimere tweepersoonskamers (minder persoonlijk) leidden er toe dat er sinds 2016 een daling was van de gebruikers van de Nachtopvang. Dit was voelbaar tot en met 2017. Vanaf 2018 werd er opnieuw extra actief ingezet op het voeren van een gerichte promocampagne om de werking opnieuw in de verf te zetten. Dit leidde dan weer tot een lichte remonte gedurende 2018. Deze trend werd verdergezet in 2019, vooral omdat de werking ondertussen terug op de tweede verdieping was terechtgekomen in de meer comfortabele kamers en omdat er gericht promotie werd gemaakt naar de sociale diensten van de omliggende ziekenhuizen (Roeselare, Menen, Kortrijk en Ieper)

In 2020 merkten we echter op dat de gemiddelde bezetting tegenover 2019 een stuk lager lag. Hoewel een drietal bedden een hele hoge bezetting hadden, bleek de gemiddelde bezetting over 2020, namelijk 25% lager te liggen dan de gemiddelde bezetting over 2019, namelijk 32%.

In 2020 dienden een aantal vragen tot Nachtopvang te worden geweigerd. Enerzijds gezien de zorgvraag van de aanvrager te groot bleek te zijn. We beschikten hiervoor in de Nachtopvang niet over het gekwalificeerd personeel. Anderzijds was een aantal vragen ook COVID-19 gerelateerd. Deze personen konden niet worden opgenomen omwille van de veiligheid van de collectiviteit van de Nachtopvang en het Groepswonen.

***“Ik ben blij dat ik hier terecht kan. Thuis lukt het alleen slapen echt niet meer. Ook nu met corona voel ik me niet in de steek gelaten. Ze zorgen hier goed voor me. Het was soms wel moeilijk als ik de ganse tijd op mijn kamer moest blijven. Dan kon ik mijn sigaretje niet meer gaan roken.”***

***Alain- gebruiker Nachtopvang***

### 2.3.6 Noodoproepen woonzorgzone

Aantal klanten met een alarmtoestel via het WZBW:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	90	106	95	99

Aantal klanten met ondersteuning in de woonzorgzone:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	59	72	64	66

Aantal klanten met een klassiek alarmtoestel:				
Jaar	2017	2018	2019	2020
Aantal	31	34	31	33

Het systeem van de noodoproepen vormt een belangrijke schakel binnen de thuiszorg en het maakt een belangrijk deel uit van het op een veilige en verantwoorde manier thuis blijven wonen van ouderen of zorgbehoevenden.

Binnen een aantal van onze eigen huisvestingsprojecten biedt het Woon-en Zorgbedrijf Wervik een geïntegreerd systeem aan, waarbij tijdens een noodsituatie het zorgteam van onze woonzorgcentra Ter Beke en Het Pardoën opgeroepen wordt om hulp te bieden. Dit systeem geldt voor:

- Serviceflat Ter Drapiers Wervik
- Het Volderspand Wervik
- De Klimop Wervik

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



Ondanks deze voordelen, wordt vastgesteld dat het toestel niet zo gebruiksvriendelijk is. Veel bewoners vinden het toestel moeilijk en omslachtig om op te laden. De kabel dient zoals een

smartphone in het stopcontact te worden gestoken enerzijds, en aan het toestel anderzijds gekoppeld te worden. De koppeling is daarbij moeilijk zichtbaar, wat voor veel ouderen een probleem vormt. Ook de bediening om een alarmsignaal uit te sturen, blijkt nog steeds problemen te geven. Er wordt verwacht dat de alarmknop gedurende een 5-tal seconden continue wordt ingedrukt. Vaak duwt de bewoner slechts een paar keer kort op deze knop, waardoor het alarm niet wordt verzonden. Een andere vaststelling is dat we toch heel regelmatig te maken krijgen met een valse oproep.

Binnen de woonzorgzone van Wervik en Geluwe wordt er gewerkt met een klassiek alarmtoestel, dit in samenwerking met Teledienst Menen. Hier wordt eveneens de mogelijkheid geboden om terug te vallen op zorgteams die vanuit de woonzorgcentra Ter Beke en het Pardoen opereren.

Tijdens 2020 merkten we een lichte stijging waarbij er meer nieuwe klanten werden genoteerd. Gedurende het jaar 2020 werden er in totaal 116 noodoproepen gelanceerd. De zorgteams behandelden er in totaal 46 als effectieve interventie. De overige 70 oproepen bleken valse oproepen te zijn. Dit is 60% van de totale oproepen.



Martine Leroy woont in Ter Gaver en is ook vrijwilliger in De Spie

“De paar korte drempelbezoekjes met attenties voor de vrijwilligers vond ik wel erg leuk en dat gaf een gevoel dat we echt gemist werden.”

#### ***Hoe heb je 2020 beleefd?***

Een zeer lastige periode waardoor alle sociale activiteiten zijn weggevallen, gaande van vrijwilligerswerk tot het samenzijn met vrienden, vriendinnen en zelfs de eigen familie.

#### ***Welke positieve gebeurtenis heb je beleefd?***

Tijdens het moeilijke jaar was er één groot lichtpunt, want mijn eerste kleinkindje Mirthe is dan geboren! Mijn zoon en schoondochter behoren dan ook tot mijn eigen bubbel. Ik kan dus gerust genieten van het gezelschap van de kleine sprout en ik sta wekelijks ter beschikking om even te babysitten als mama en papa gaan werken. Dat maakt het alleen zijn in deze tijden toch wat draaglijker.

#### ***Hoe heeft het Woon- en Zorgbedrijf Wervik je geholpen?***

Ik kreeg zeer regelmatig een telefoontje van de medewerkers van De Spie om even te vragen hoe het met me ging of als ik nood aan een babbel had. Daarnaast kregen we ook een paar korte drempelbezoekjes met attenties voor de vrijwilligers. Dat vond ik wel erg leuk en dat gaf een gevoel dat we echt gemist werden.

Ik moet zeggen dat we in De Spie altijd wel bij iemand terechtkonden. Zeker op de momenten als het wat moeilijker was.

#### ***Wie zou je in de bloemetjes zetten?***

Dan denk ik direct aan alle medewerkers van De Spie.

#### ***Waarom?***

Die staan altijd voor ons klaar en soms heb je daar echt veel nood aan.



## 2.4 HUISVESTING

### 2.4.1 Sociale woningen



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

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









De bezettingsgraad van het Kapittelplein ligt niet op 100% in 2020. Dit gezien er enkele renovatiewerken werden uitgevoerd in sommige woongelegenheden. Bij het vertrek van een huurder, werden door de technische dienst de nodige herstellingen en opfriswerken voorzien.



## 2.4.2 Woningen voor senioren



In 'Ten Gaver' werden in 2020, 2 flats onder handen genomen door onze technische diensten. Ook de ingang werd volledig gerenoveerd.



Enkele woningen van Th. Godschalckwijk werden in 2020 heropgefrist door schilderwerken.





In de Sint-Jansstraat werd tijdens de renovatiewerken van 2 woningen, de verwarmingsketel vervangen, alsook de zolder geïsoleerd. Bij 1 woning werden de sloten vervangen.

### 2.4.3 Serviceflats



Ook binnen de serviceflats van Ter Drapiers werd in 2020 overgegaan van een gemeenschappelijke elektriciteitstoelevering, naar een individuele aansluiting per bewoner.

In 2020 werd tevens overgegaan tot een volledige vernieuwing van 1 flatje door onze technische diensten.



De zomer van 2020 bracht een hittegolf met zich mee. Binnen de serviceflats zorgde dit voor onaangename temperaturen. Gezien de algemene opwarming van de aarde en de hierbij horende klimatologische wijzigingen, werd besloten om dit structureel aan te pakken. In 2020 werd dan ook gestart met het aanbrengen van een coating aan de buitenzijde van de lichtkoepels. Hierdoor wordt de overtollige zonnewarmte terug in de atmosfeer geëmitterd. Het aanbrengen van deze coating zal op regelmatige tijdstippen worden herhaald. Eind 2020 werden de plannen besproken voor verdere infrastructurale werken.

#### 2.4.4. Groepswonen



Het groepswonen biedt een passend antwoord aan een specifieke doelgroep met een beginnende zorgvraag. De bestaande site op Sint-Jan bood omwille van de externe verhuis van het Loket Kind en het Loket Werk, mogelijkheden om dit concept verder uit te bouwen en meer klanten en doelgroepen te bereiken.

De oorspronkelijke accommodatie op de site van St. Jan bevond zich op de tweede verdieping. De raad van bestuur stelde zich in zitting van 26 september 2019 principieel akkoord met een uitbreiding van het groepswonen. Deze uitbreiding startte reeds in 2019. In 2020 resulteerde zich dit met de afwerking van nog 2 bijkomende volledig afgewerkte studio's. Deze situeren zich op het gelijkvloers. Ook de nieuwe keukens op het gelijkvloers werd geïnstalleerd en afgewerkt. Omwille van COVID-19 kon deze keukens wel nog niet in gebruik genomen worden.

Daarnaast werd de ploeg polyvalente medewerkers uitgebreid tot 4 halftijdse functies. Zo kan een planning opgemaakt worden waarbij de 4 medewerkers 7 dagen op 7 dagen kunnen ingezet worden.



De Compagnie is een aangename plek om te vertoeven. En ontpopt zich meer en meer tot een nog mooier samenlevingsgebeuren dan voorheen. Een getuigenis van een bewoonster werd dan ook in de Waarheen van december 2020 gepubliceerd.







Korneel Dewanckel is maatschappelijk werker van het Loket Wonen en Werk

**“Steeds veranderende regels door de coronapandemie maakten het niet gemakkelijk voor de medewerkers van het Groepswonen. Ze verdienen een dikke pluim!”**

***Hoe heb je 2020 beleefd?***

Voor mij was 2020 het jaar van het vele aanpassen. De spelregels veranderden voortdurend. Dat maakte het best wel lastig.

***Welke positieve gebeurtenis heb je beleefd?***

Een onbereikbare bewoner kunnen bereiken en een heel goed gesprek mee gehad.

***Hoe heeft het Woon- en Zorgbedrijf Wervik je geholpen?***

Met de aanstelling van een nieuwe coördinator opnieuw zuurstof gegeven aan de dienst.

***Wie zou je in de bloemetjes zetten?***

Ik zou de polyvalent medewerkers van het Groepswonen in de bloemetjes zetten.

***Waarom?***

De groep bewoners wordt alsmaar groter, terwijl de ploeg heel beperkt is. In de groep bewoners zijn niet de eenvoudigste problematieken aanwezig.

Er wordt voortdurend geschoven met uurroosters. Bij afwezigheid van één collega moet de andere sowieso inspringen. Er wordt op dat vlak veel gevraagd van de medewerkers.

Daarbovenop kwamen dan nog de steeds veranderende regels door de coronapandemie.

Ze verdienen een dikke pluim om de dienst zo te blijven dragen!

## 3 Lokaal Dienstencentrum De Spie

### 3.1 Personeel

Functie	Aantal op 31-12-19	VTE op jaarbasis	Aantal op 31-12-20	VTE op jaarbasis
Centrumleider	1	0,66	1	0,45
Polyvalent medewerker	1	0,67	1	0,60
Administratief medewerker	0	0	1	0,17
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>1,33</b>	<b>3</b>	<b>1,22</b>

Sinds de oprichting van het Lokaal Dienstencentrum De Spie ligt het accent op het versterken van ouderen, zodat deze op een veilige en verantwoorde manier thuis kunnen blijven wonen.

Vanaf 01-01-2020 werd het nieuwe woonzorgdecreet van kracht, waarbij de erkenningsvoorwaarden en opdrachten van het lokaal dienstencentrum werden gewijzigd. Een lokaal dienstencentrum dient op basis van vroegdetectie de zorgnoden te detecteren die door de doelgroep worden ervaren. Daarbij wordt verwacht dat het lokaal dienstencentrum de hulp- en zorgvrager naar de correcte zorg kan doorverwijzen. Bijkomend dient het lokaal dienstencentrum sterk in te zetten op het ontwikkelen en versterken van de sociale cohesie binnen de buurt en moet het lokaal dienstencentrum meewerken aan de ontwikkeling van een sterk sociaal lokaal beleid. Om dit te bekomen dient er samengewerkt te worden met diverse andere zorg- of dienstverleningsinstanties, gaande van de informele lokale verenigingen, maar evenzeer de formele adviesraden en zorgactoren zoals de seniorenadviesraad, cultuurraad, OCMW sociale dienst, de lokale pensioendienst en het openbaar bestuur. Daarnaast zijn de medewerkers van het lokaal dienstencentrum niet langer gebonden aan de eigen infrastructuur. Vanuit de buurtgerichte zorg wordt verwacht dat de medewerkers actief naar de buurt toe stappen.

### 3.2 Bezoekers onthaal

Heel wat bezoekers die voor allerhande vragen komen langs met de meest uiteenlopende vragen.

- Informatie omtrent een zinvolle vrijetijdsbesteding
- Mogelijkheden inzake aangepaste huisvesting
- Mogelijkheden met betrekking tot de (al of niet lokale) thuiszorg
- Aankoop vuilniszakken
- Info omtrent de zwerfvuilacties,
- Aanvragen vaneen UITpas Zuid-West

Via de verkoop van vuilniszakken en de info rond zwerfvuilacties komt het algemeen publiek ook in aanraking met de werking van het Lokaal Dienstencentrum De Spie en wordt het centrum bekend voor een groter publiek.

Sinds september 2020 is het daarbij ook mogelijk om een UITpas Zuid-West aan te vragen. Gezien de geldende doelgroep (ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen) is dit een goede dienstverlening, waardoor het dienstencentrum er in slaagt de doelgroep de kans te geven om te genieten van de voordelen van de UITpas en, in vele gevallen, ook een sociaal tarief te kunnen verkrijgen. De algemene vaststelling is dat heel wat inwoners rond het dienstencentrum nog niet op de hoogte waren van de mogelijkheden hieromtrent. Deze trokken dan ook niet naar Wervik om de nodige aanvragen te doen.

### 3.3 Activiteiten lokaal dienstencentrum en woonzorg

Naast de activiteiten die doorgaan in het Lokaal Dienstencentrum De Spie te Geluwe, worden er ook activiteiten georganiseerd in de serviceflats Ter Drapiers om ook senioren en inwoners met een beginnende zorgbehoefte van Wervik.

De organisatie van activiteiten was gedurende 2020 uiterst beperkt gezien de door de overheid opgelegde periodes van sluiting. Het dienstencentrum was tijdens de volgende periodes integraal gesloten:

- Vanaf 12-03-2020 tot 15-06-2020
- Vanaf 10-07-2020 tot 01-09-2020
- Vanaf 19-10-2020 tot 31-12-2021

Hieronder een overzicht van de activiteiten die zijn doorgegaan tijdens 2020 in vergelijking met 2019:

Soort	Aantal 2019	Aantal in 2020
Recreatief	164	77
Vormend	193	107
Algemeen informatief	13	4

#### Periode waarbij LDC De Spie open was:

Activiteit	jan.		feb.		t.e.m. 12 maa.		vanaf 16 jun.		t.e.m. 9 jul.		vanaf 2 sep.		t.e.m. 18 okt.	
	Aantal	Deeln.	Aantal	Deeln.	Aantal	Deeln.	Aantal	Deeln.	Aantal	Deeln.	Aantal	Deeln.	Aantal	Deeln.
Apps in een notendop													1	10
Bingo	1	19	2	56	1	14					2	30	1	30
Blijf Fit	3	18	3	18	2	18					3	15	1	15
Bloemschikken			3	47							2	20		
Boccia														
Breiclub	4		4		2						4	43		
Buitenspeldag											1	10		
Cafetaria														
Carnavalstoet			1											
Feestmaaltijd	1	67	1	67	1	67							1	41
Fietstocht											1	1		
Foto's nemen met de smartphone			1	4										
Gidstocht door Wervik											1	4		
Haakclub					2						4			
Handwerkclub	4		4											
Hobby	1	15	1	13							1	5		
Hutsepotavond			1	22										
Info sorteerbabbel Mirom	1	4												
Inhaallessen starten met smartphone											1	19		
Kindermaaltijd													1	41
Lijndansen	1	16	2	34	2						2	32	2	28
Mossselfestijn													1	24
Naaicafé	4				2									
Nieuwjaarsoptreden	1	27												
Ontbijt			1	13										
Opfrissen van de wegcode			1	7										
Petanquetornooi											1	18		
Poëziamiddag			1	15										
Spelletjesnamiddag	1	3												
Starten met tablet of smartphone			1	21							1	5		
Taallessen Engels	3	8												
Taallessen Nederlands	3	1												
Tai chi	4	12	3	12	2	9					4	10	3	10
Uit eten: naar Kastaar			1	21										
Uitstap shopping Kurne	1	20												
Verjaardagsfeest			1	17	1	14								
Verwenkoffie + spelnamiddag											4	99		
Verwenkoffie	4		4											
Verwennamiddag					1	16								
Vispannetje											2	58	2	53
Voordracht Gezond leven					1	35								
Voordracht hartcoherentie											1	18		
Yoga			2	13	2	13					3	10	3	10

Tijdens de korte periode juni-juli waren inschrijvingen niet mogelijk en werden er geen activiteiten gegeven. Tijdens de openingsuren cafetaria kwamen wel personen breien of haken.



*Buitenspeldag (september)*

**Periode waarbij LDC De Spie gesloten was wegens opgelegde lockdown:**

Hier werden enkele activiteiten georganiseerd, rekening houdend met de opgelegde beperkingen:

- **Creatief Tegen Corona:**  
Oproep onder alle bezoekers van het dienstencentrum om hun creativiteit tijdens de lockdownperiodes tentoon te spreiden. Iedereen kon foto's insturen van hun lockdowncreaties, waarbij er tientallen foto's werden ingezonden en op de Facebookpagina werden gedeeld. Op deze manier werden heel wat foto's van brei- en haakwerkjes gepost, dankzij de leden van onze eigen clubs. Evenzeer werden er tekeningen gepost, foto's van 3D-puzzels, zelfgemaakte kledij, tot zelfs een muzikale inzending (accordeon).
- **Plantjesweekend Kom Op Tegen Kanker:**  
De jaarlijkse samenwerking werd dit jaar beperkt, maar toch fungeerde het dienstencentrum als ophaalpunt voor de bestelde plantjes.
- **Ophaalpunt Jeugd- en Cultuurdienst:**  
Tijdens de schoolvakanties was het mogelijk om binnen het dienstencentrum speelbundels en de route voor de theaterwandeling van Stad Wervik op te halen.
- **De Sint-brievenbus:**  
Naar aanloop van Sinterklaas konden kinderen hun tekeningen binnenbrengen in het dienstencentrum. De tekeningen werden intern doorgegeven aan de Buurtwerking De Kier. Ieder deelnemend kind kreeg daarna een bezoekje van de Sint.

- **Sessie online bloemschikken:**  
Eerste sessie waarbij via Facebook en YouTube een filmpje werd gepost met de nodige uitleg om een bloemstukje thuis te kunnen maken. De benodigdheden werden, coronaproof, aan huis geleverd door de medewerkers van het dienstencentrum.
- **Drempelproject 'Hallo, Hier Ben Ik':**  
Opstart project inzake de strijd tegen vereenzaming, waarbij de buurt opgeroepen wordt om naar buiten te komen of een bezoek te vragen.

Rekening houdend dat tijdens 2020 de werking van LDC De Spie meer dan 6 maanden werd bevroren kan er wel geconstateerd worden dat LDC De Spie sterk op weg was om het aanbod in 2019 te overtreffen. Gezien de COVID-19-pandemie waren de mogelijkheden enorm beperkt en was geen enkele samenwerking met een lokale vereniging nog mogelijk. Dit was uitermate jammer, want deze samenwerkingen resulteerden in verschillende activiteiten die ook binnen de eigen programmatie werden opgenomen.

### 3.4 Zitdagen

De aanwezigheid van het dienstencentrum in Geluwe zorgt ervoor dat dienstverlening dicht bij de burger kan worden gebracht in de deelgemeente. Dit wordt gerealiseerd onder de vorm van zitdagen, wat door de inwoners van Geluwe als een grote meerwaarde wordt beschouwd.

In 2019 werd gedurende het merendeel van het jaar nog een zitdag georganiseerd van de sociale dienst van het woonzorgcentrum. Nadien werd dit verder georganiseerd binnen het woonzorgcentrum Ter Beke zelf en niet meer binnen LDC De Spie.

Een overzicht van de verschillende zitdagen:

- Loket Wonen en Zorg: maandag van 9.00 uur tot 12.00 uur  
donderdag van 14.00 uur tot 16.30 uur
- Sociale dienst OCMW: dinsdag van 10.30 uur tot 12.00 uur
- Dienst pensioenen OCMW: donderdag van 16.30 uur tot 18.30 uur (op afspraak)
- BOV-coach (bewegen op verwijzing): donderdag na 18.00 uur op afspraak

### 3.5 Diverse samenwerkingen

LDC De Spie werkte tijdens 2020 met verschillende organisaties samen:

- LDC De Kim Wervik;
- Stad Wervik (sociale dienst OCMW, pensioendienst, Buurtwerking De Kier, Jeugdopbouwwerk, sportdienst, bibliotheek Geluwe)
- Lokale verenigingen, zoals Samana, c.c. Linx +, ...
- Vereniging Ons Tehuis Ieper, in het kader van het project Ouders Steunen in Opvoeding, OSiO (project opvoedingsondersteuning).

LDC De Spie en LDC De Kim maken al jaren goede afspraken om beide werkingen efficiënt op elkaar af te stemmen. Dit zorgt voor **een sterker en gevarieerder aanbod voor de inwoners van Wervik en Geluwe**. Naar de toekomst toe zal het dan ook belangrijk zijn hier verder op in te zetten. Het belang van informele en buurtgerichte zorg vindt meer en meer zijn weg naar de hulpverlening. Vanuit de overheid stipuleert men dit duidelijk binnen het nieuwe woonzorgdecreet dat van kracht is sinds 01-01-2020.



**Enkele projecten:****Herinneringskoffer De Flieflotter**

De samenwerking werd in 2020 verder doorgetrokken waarbij het project inzake de reminiscentiekoffer werd opgestart, genaamd De Flieflotter. Dit project richt zich op demeterende personen en de ondersteuning van de omringende mantelzorgers en is een samenwerking tussen LDC De Spie, LDC De Kim en 2 initiatief nemende vrijwilligers van het Mantelzorgcafé Allabadinne, waarbij via Stad Wervik een projectsubsidie werd bekomen in het kader van duurzame burgerinitiatieven. De officiële voorstelling van het project liep gezien COVID-19 vertraging op en zal omstreeks maart 2021 plaatsvinden.

**Buurtambassadeurs**

Tijdens 2020 werd verder werk gemaakt van de organisatie van het project van Buurtambassadeurs. De opstart dateert van 2019 waarbij in samenwerking met het lokaal dienstencentrum De Kim en de pensioendienst van het lokaal bestuur een werkgroep opgericht met als doelstelling een project uit te werken rond zogenaamde buurtambassadeurs. Dit zijn sterkere sociaal ingestelde figuren binnen de buurt, die wij activeren om als aanspreekpunt te fungeren binnen hun eigen buurt. Op deze manier wordt al werk gemaakt van het versterken van de sociale cohesie binnen de buurt en worden zorgnoden vastgesteld en kunnen deze vlot aangepakt worden.

De lijnen werden verder uitgetekend, maar de verdere uitrol van het project werd opgeschoven naar een latere datum. Wellicht kan dit pas verder uitgewerkt worden vanaf de tweede helft van 2021.

**Nieuwe samenwerkingen 2020**

Decretaal gezien dient het dienstencentrum diverse samenwerkingen op te zetten met andere zorg- of dienstverleningsinstanties, gaande van de informele lokale verenigingen, maar evenzeer de formele adviesraden en zorgactoren zoals de seniorenadviesraad, cultuurraad, OCMW sociale dienst, de lokale pensioendienst en het openbaar bestuur.

Het dienstencentrum is daarbij al vertegenwoordigd binnen de lokale seniorenadviesraad en schakelde tijdens 2020 een versnelling hoger door actief deel te nemen aan het Overleg Mentaal Welzijn van Stad Wervik en het project '10.000 Stappen', waarbij Logo Leieland de administratieve ondersteuning op zich neemt. In samenwerking met Stad Wervik, Buurtcentrum De Kier en het Jeugdopbouwwerk werd werk gemaakt van de opstart van Fietshutten, waarbij het mobiliteitsprobleem binnen Wervik en Geluwe in kaart werd gebracht en wordt aangepakt en waarbij als doelgroep kwetsbare personen werden vooropgesteld.

In het kader van de ELZ werd daarnaast ingestapt in het project 'Hart2Diabetes'. De verdere uitrol van dit project werd eveneens omwille van COVID-19 uitgesteld tot ergens in 2021. Een effectieve opstartdatum is op heden nog niet gekend.



## 4 Woonzorgcentrum

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

Deze woongelegenheden bevinden zich op twee campussen:

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

Binnen deze erkenning van 180 woongelegenheden zijn er 121 bijzondere erkenningen voor RVT-bedden:

- 76 voor Het Pardoen
- 45 voor Ter Beke

In oktober 2020 kwamen er twee dergelijke erkenningen bij voor Ter Beke, als reconversie van twee woongelegenheden met een ROB-statuuut.

De overige 59 woongelegenheden zijn de lager gefinancierde ROB-bedden, hoewel die ook deels ingenomen worden door bewoners met een hoge zorggraad, maar waarvoor de financiering niet voorzien is.

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

Daarnaast beschikken we ook over 5 verblijfseenheden binnen een centrum niet-erkend herstelverblijf, 4 in Ter Beke en 1 in Het Pardoen.

Op 1 januari 2019 trad het decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming in voege. Daarbij neemt Vlaanderen de financiering van de ouderenzorg over, met twee deelprojecten: Raas en het digitaal platform Vlaamse sociale bescherming.

Eenzijds is er het zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden (voorheen de zorgverzekering), het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (voorheen de tegemoetkoming hulp aan bejaarden) en tenslotte het zorgbudget voor mensen met een handicap (het basisondersteuningsbudget).

Sindsdien hebben we het niet meer over het instellingsforfait, maar over de tegemoetkoming voor zorg. We hebben het voortaan niet meer over de erkenning als woonzorgcentrum of als RVT, maar over een entiteit die erkend is als woonzorgcentrum zonder of met bijkomende erkenning.



Naast de digitalisering van de facturatie is de ambitie om de financiering die traditioneel op de Katz-schaal gebaseerd was om te schakelen naar de Belrai, een schaal gebaseerd op 320 vragen.

BelRAI laat toe een globale beoordeling te maken van iemands fysieke, cognitieve, psychische en sociale zorgnoden.

Deze wijziging vindt pas plaats in juni 2023, zodat in afwachting de financiering verder loopt op basis van de scores van de Katz-schaal.

Daarnaast kwam het nieuw Woonzorgdecreet op ons af, dat op heel wat thema's vernieuwing en verandering brengt. Tegen 31-12-2022 moet alles geïmplementeerd zijn in alle Vlaamse woonzorgcentra.

De aanpassingen vergen op veel vlakken heel wat aanpassingen, vooreerst in de formele zaken: het opnamereglement, de opnameovereenkomst, de interne afsprakennota en het kwaliteitshandboek.

Verder moet een beleid uitgewerkt worden rond 16 verschillende thema's:

- Dementiezorg
- Omgaan met gedragsproblemen
- Valpreventie
- Voorkomen en verzorgen van doorligwonden
- Vrijheidsbepalende maatregelen
- Mond- en tandzorg
- Ondervoeding
- Voorkomen van infectie
- Afzondering van bewoners die lijden aan een infectie met besmettingsgevaar
- Vroegtijdige zorgplannen
- Ethisch verantwoorde zorgverlening
- Mantelzorg
- Vrijwilligerswerk
- Diversiteit
- Individuele en collectieve participatie
- Wonen en leven in het woonzorgcentrum

## 4.1 Zorgpersoneel

### 4.1.1 WZC Ter Beke

Functie	Aantal op 31-12-19	VTE op jaarbasis	Aantal op 31-12-20	VTE op jaarbasis
Directie	1	1	1	1
Administratief medewerker	1	1	1	1
Hoofdverpleegkundige	2	1,98	3	2
Maatschappelijk werker	0	0	1	0,375
Deskundige in de animatie	3	1,5	3	1,49
Ergotherapeut	1	0,83	1	0,86
Kinesitherapeut	2	1,17	2	1,20
Gebrevetteerde verpleegkundige	16	11,15	18	10,97
Gegradueerde verpleegkundige	2	1,78	3	2,12
Psychologe	1	0,50	1	0,21
Zorgkundige	33	22,70	35	23,99
Ziekenhuis assistent	1	0,32	1	0,32
Polyvalent werker compenserend	0	0	2	0,12
<b>Totaal</b>	<b>63</b>	<b>43,93</b>	<b>72</b>	<b>45,66</b>

Sinds 2020 werken de maatschappelijk werkers van de sociale dienst vanuit de twee sites. Daarom is het equivalent van de maatschappelijk werkers sinds 2020 deels toegewezen aan Ter Beke.

In 2020 volgen 3 VTE zorgkundigen de opleiding tot verpleegkundige via het project 600.

De polyvalente medewerkers, die tijdelijk aangesteld werden in Ter Beke, zijn er gekomen naar aanleiding van het personeelstekort n.a.v. COVID-19. De lonen van die medewerkers worden gecompenseerd door het Agentschap Zorg en Gezondheid.

#### 4.1.2 WZC Het Pardoen

Functie	Aantal op 31-12-2019	VTE op jaarbasis	Aantal in 31-12-2020	VTE op jaarbasis
Directie	1	1	1	1
Administratief medewerker	1	0,8	1	0,6
Maatschappelijk werker	2	1,32	1	0,8
Hoofdverpleegkundige	2	2,32	3	2,38
Deskundige in de animatie	3	1,70	3	2,13
Ergotherapeut	2	1,97	2	1,5
Kinesitherapeut	3	1,79	3	1,96
Psycholoog	2	0,3	2	0,49
Logopedist	1	0,5	1	0,5
Gebrevetteerde verpleegkundige	24	15,27	21	15,15
Gegradueerde verpleegkundige	2	1,5	2	1,5
Zorgkundige	36	27,83	40	29,04
Hulp in de verzorging	2	1,5	3	2,75
Polyvalent werker compenserend	0	0	1	0,06
Logistieke hulp wasbedeling	1	0,80	1	0,52
<b>Totaal</b>	<b>82</b>	<b>58,60</b>	<b>85</b>	<b>60,38</b>

In 2020 volgden er 2,50 VTE zorgkundigen de opleiding tot verpleegkundige via het project 600. In januari 2021 studeert één van hen af.

In zowel woonzorgcentrum Het Pardoen als Ter Beke werden polyvalente medewerkers aangesteld, naast enkele zorgkundigen en medewerkers uit de keukenploeg om de acute tekorten ingevolge COVID-19 op te vangen. We maakten daarbij gebruik van de compensatiemaatregelen van de Vlaamse Gemeenschap, waarbij voor de periode van 13 maart 2020 tot en met maart 2021 een tegemoetkoming in de extra loonlast werd voorzien, begrensd tot € 500 per erkende woongelegenheid.

#### 4.1.3 Stagiairs in onze voorzieningen

In onze woonzorgcentra begeleiden we stagiairs uit diverse onderwijsinstellingen en vanuit diverse opleidingen. Dit zijn jonge zorgkundigen in opleiding, herintreders uit het volwassenonderwijs, verpleegkundigen uit de graduaatsopleidingen van het hoger beroepsonderwijs en sinds enkele jaren ook bachelors verpleegkundige in opleiding, zelfs eerstejaars artsen in opleiding in Het Pardoen.

Sinds dit jaar zijn we ook ingestapt in het systeem van duaal leren, waarbij zorgkundigen die in het zevende jaar zitten het grootste deel van hun opleiding op de werkvloer krijgen.

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

Diverse onderwijsinstellingen drukken hun appreciatie uit voor onze inbreng.

In 2020 verwelkomden we 17 studenten in Ter Beke uit 6 verschillende scholen of opleidingscentra en in Het Pardoen 31 uit 6 verschillende scholen.

Hieruit konden we in Ter Beke een zorgkundige rekruteren die na de opleiding deelnam aan het officieel examen. Anderen stelden zich kandidaat voor weekendwerk en/of kregen een job als jobstudent aangeboden.

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

School	Opleiding	Ter Beke	Het Pardoen
Sint-Jorisscholen Menen	zorgkundige	5	2
Immaculata Ieper	zorgkundige	2	
Grenslandscholen Wervik	zorgkundige	3	3
Vives Hogeschool Kortrijk	verpleegkundige	2	10
Vesalius			6
Familiehulp			4
CVO	zorgkundige	3	4
Sint Idesbald	logistiek	1	
Artevelde hogeschool Gent	verpleegkundige	1	





Els Gheeraert is zorgkundige in WZC Ter Beke  
**“Voor de bewoners was er geen sociaal leven meer. En toch gingen de meesten er goed mee om, respect!”**

### **Hoe heb je 2020 beleefd?**

2020 was voor mij (en voor iedereen van ons denk ik) een jaar om niet snel te vergeten, Alles was anders dan normaal, verwarrend soms. De straten bleven leeg, iedereen is aan huis gekluisterd. We blijven thuis voor de onzichtbare vijand.

Ik mis het sociale leven, het sporten, het uit eten gaan, met de vriendenkring samen zitten, enzovoort. Het gekke is, het went ergens wel.

Maar laat het nu toch maar rap over zijn dat we terug kunnen naar het (nieuwe) normaal.

### **Welke positieve gebeurtenis heb je beleefd?**

Van iets negatiefs komt ook altijd iets positiefs.

Zo heb ik van mezelf ontdekt dat ik een nog socialer beestje ben dan dat ik al was, dat ik toch mijn contacten nodig heb om te functioneren en erg dankbaar ben met de entourage om mij heen.

Corona heeft me geleerd dat stappen veel minder saai is dan ik dacht. Zo trek ik nu naast mijn fietskledij regelmatig mijn wandelschoenen aan om de mooie plekjes in België te ontdekken, en geloof me...het zijn er veel.

### **Hoe heeft het WZB Wervik je geholpen?**

Mijn job doe ik graag, héél graag en door de Corona zie ik het nu nog anders, ik ga niet naar mijn werk maar naar mijn sociaal leven.

Op de COVID afdeling werken is iets dat me altijd zal bijblijven. Er komen zoveel emoties aan te pas. Bewoners zien vertrekken naar het ziekenhuis, wetende dat je ze waarschijnlijk niet meer terug zal zien, de machteloosheid, het is iets dat aan me blijft plakken.

Maar tegelijk was het ook mooi, niet alle bewoners waren ziek waardoor er ook gelachen werd, geluisterd kon worden, enz... .

### **Wie zou je in de bloemetjes zetten?**

Ik heb er véél hoor, teveel om op te noemen. Denk dat ieder van ons op één of andere manier wel een bloemetje verdiend. Wel heb ik veel gedacht aan alle bewoners die in een WZC verblijven. Onze wereld stond op zijn kop maar die van hen nog meer denk ik. Deuren gingen toe, families zien zwaaien achter glas, totaal geen sociaal leven meer. En toch gingen de meesten er goed mee om, respect!





## 4.2 Onze bewoners in de woonzorgcentra

### 4.2.1 Wachtlijsten, wachtduur en financiële regelingen

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

Binnen onze sociale dienst zijn twee personen tewerkgesteld voor 1,4 VTE. De maatschappelijk werkster in Het Pardoën werkt 0,8 VTE, de maatschappelijk werkster in Ter Beke werkt 0,5 VTE. Bij afwezigheid van de ene neemt de andere collega over zodat er steeds continuïteit is binnen de sociale dienst.

Op 31 december 2020 waren er 150 aanvragen op onze lijst (2019: 123 aanvragen), waarvan 20 actieve en 130 preventieve aanvragen (2019: 47 actieve en 76 preventieve). Daarnaast hadden we nog een reservewachtlijst met kandidaten die niet aan de inschrijvingsvoorwaarden voldeden. Deze lijst telde 80 kandidaten (2019: 77 kandidaten).

In 2020 werden 2 officiële vragen gesteld tot afwijking op het opnamereglement. Deze werden voorgelegd aan de raad van bestuur: 1 aanvraag werd goedgekeurd, 1 aanvraag werd geweigerd (2019: 9 aanvragen, 3 goedgekeurd, 6 geweigerd).

Van onze 52 opnames tekenden 38 families een overeenkomst tot borgtocht en werden 12 bewindvoeringen aangevraagd. Daarnaast waren er twee financiële regelingen via notariële zorgvolmacht.

Om de inkomsten van onze bewoners te optimaliseren, gaat de sociale dienst bij iedere opname na of er extra financiële tegemoetkomingen kunnen worden aangevraagd. In 2020 werden er zo 14 aanvragen of herzieningen ingediend voor een zorgbudget ouderen met zorgnood, voorheen tegemoetkoming hulp aan bejaarden genoemd.

De gemiddelde wachttijd tussen inschrijving en opname bedroeg 3 maanden voor WZC Het Pardoën (2019: 3 maanden) en 3 maanden voor WZC Ter Beke (2019: 3 maanden). Dit gemiddelde is uiteraard gerelateerd aan het aantal sterfgevallen en de opeenvolging ervan.

Als een kandidaat een aanbod weigert, dan wordt de wachttijd terug langer, omdat de kandidaat onderaan de wachtlijst geplaatst wordt.

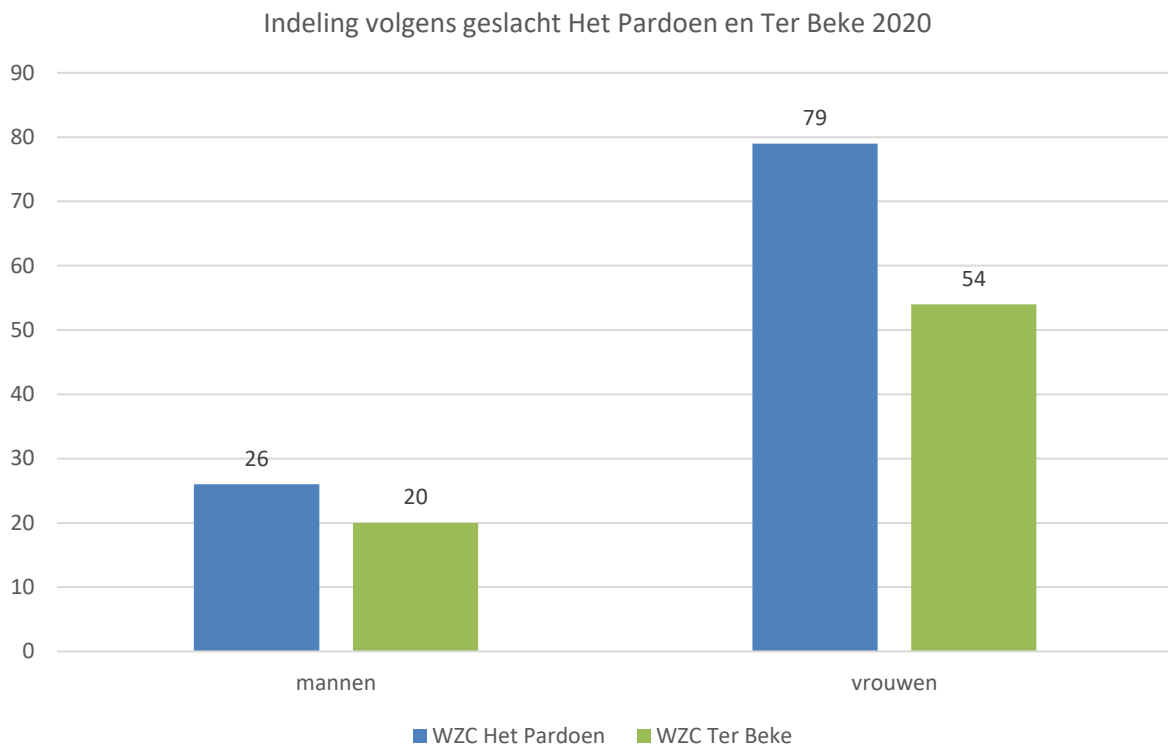
Op 31 december 2020 stonden 3 kandidaten ingeschreven op de wachtlijst voor herstelverblijf, deze kandidaten stonden ook op de wachtlijst voor het woonzorgcentrum.

Het opnamereglement werd aangepast in het najaar en werd goedgekeurd op de raad van bestuur van 24-09-2020. In deze nieuwe versie werd beslist om alle aanvragen van niet-inwoners systematisch in te schrijven op een specifieke reservelijst voor niet-inwoners. Daarnaast blijft de mogelijkheid om een officiële individuele afwijking aan te vragen. De raad van bestuur beslist hierover.

Het aanleggen van die afzonderlijke reservelijst was bedoeld om daaruit te putten bij eventuele leegstand, maar dit bleek nog niet nodig te zijn.



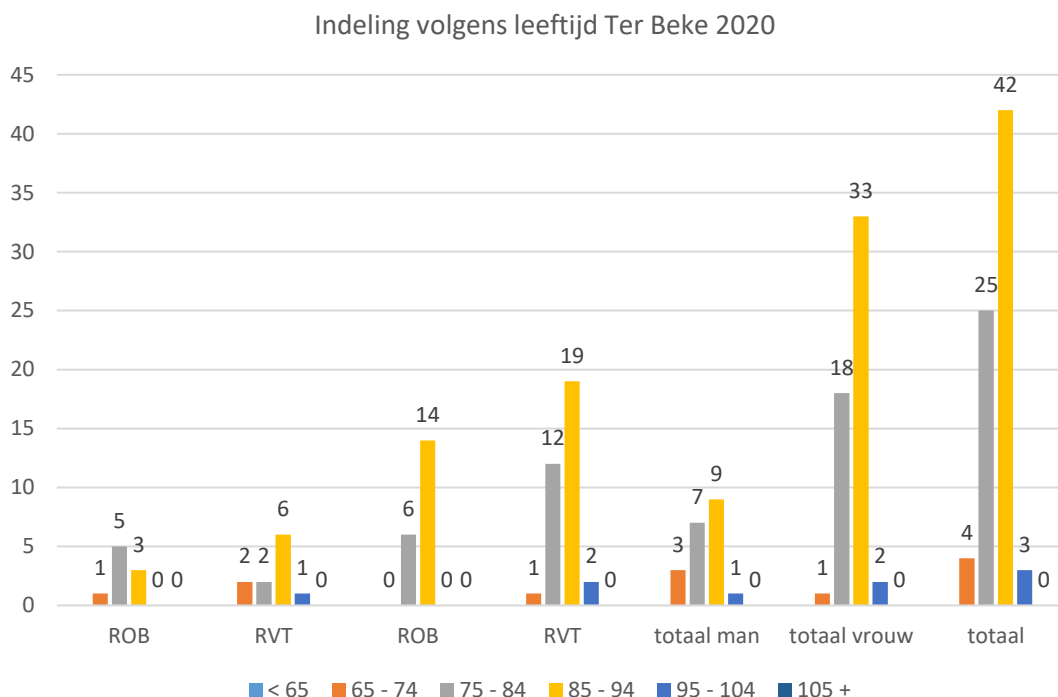
#### 4.2.2 Bewoners volgens geslacht



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

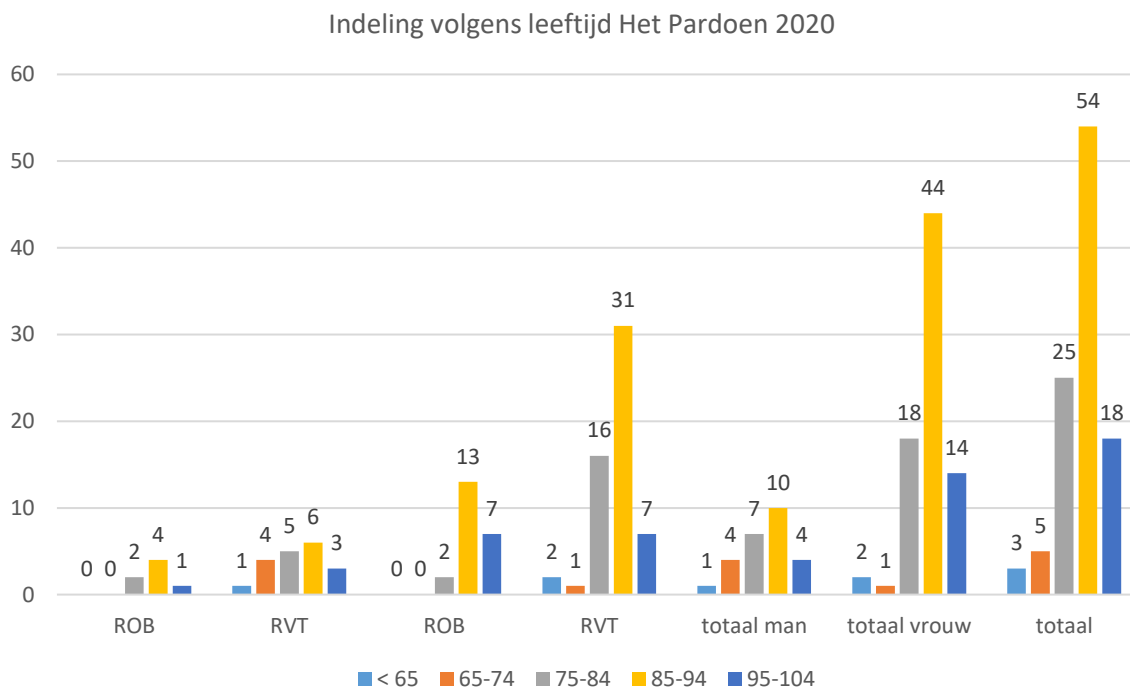


### 4.2.3 Bewoners volgens leeftijd

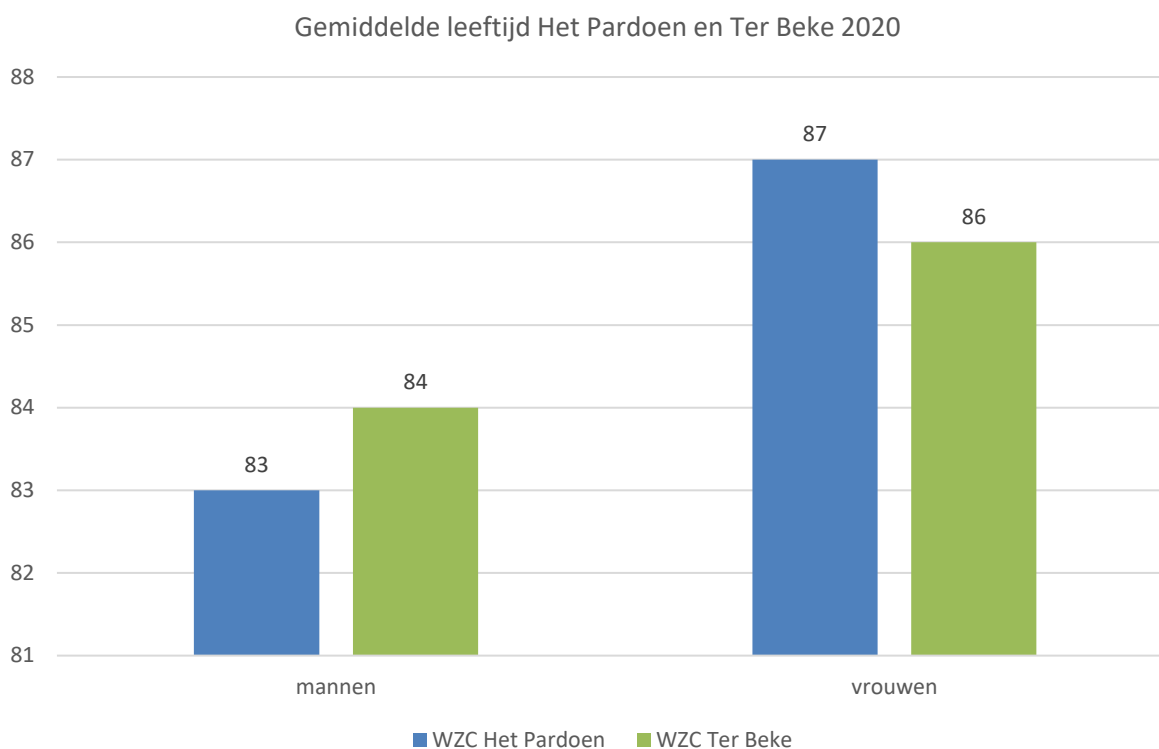


De jongste bewoner in WZC Ter Beke is 67 jaar.

De oudste bewoner is 101 jaar.



Er zijn vier bewoners die in 2020 100 jaar zijn geworden. De jongste bewoner is 56 jaar, één van de compatiënten.



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

#### gemiddelde leeftijd

	mannen	vrouwen
WZC Het Pardoen	83 jaar 8 maanden	87 jaar 11 maanden
WZC Ter Beke	84 jaar 2 maanden	86 jaar 6 maanden

#### 4.2.4 Opnames in 2020

In Ter Beke werden 25 nieuwe bewoners opgenomen, in Het Pardoen 26.



#### 4.2.5 Bewoners naar herkomst bij opname

In WZC Ter Beke kwamen 16 bewoners via een opname in het herstellverblijf uiteindelijk in het woonzorgcentrum terecht.

<b>Opnames herstellverblijf Ter Beke</b>	
AZ Delta Menen-Roeselare	4
Thuis	4
WZC Mater Amabilis	1
WZC Leiezicht Menen	1
WZC Manoir Fleur Rekkem	1
Sp dienst JYZ Wervik	1
Herstellverblijf Triamant Geluwe	3
Jan Yperman ZH Ieper	2
WZC Marie Astrid Menen	1
<b>Totaal</b>	<b>18</b>

<b>Opnames WZC Ter Beke</b>	
Herstellverblijf Ter Beke	16
AZ Delta Menen-Roeselare	1
Thuis	4
WZC Het Pardoen	2
WZC Mater Amabilis	1
Kortverblijf Mater Amabilis Wervik	1
<b>Totaal</b>	<b>25</b>

WZC Het Pardoen: de 9 personen die werden opgenomen in het herstellverblijf, werden ook bewoners van het woonzorgcentrum (6 in 2020, 3 in 2021). De meesten kwamen echter nog rechtstreeks van thuis of vanuit een ziekenhuis.

<b>Opnames herstellverblijf Het Pardoen</b>	
AZ Delta Menen-Roeselare	1
Thuis	3
Kortverblijf Mater Amabilis	1
Jan Yperman ZH Ieper	2
Jan Yperman ZH Sp Wervik	2
<b>Totaal</b>	<b>9</b>

<b>Opnames WZC Het Pardoen</b>	
Herstellverblijf Het Pardoen	6
AZ Delta Menen-Roeselare	7
Thuis	8
Jan Yperman ZH Ieper	2
Jan Yperman ZH Sp Wervik	3
<b>Totaal</b>	<b>26</b>

#### 4.2.6 Overlijdens

In Ter Beke namen we afscheid van 26 bewoners, waarvan er 9 stierven in het ziekenhuis en 17 in het woonzorgcentrum.

In Het Pardoen telden we 22 overlijdens, waarvan 5 in het ziekenhuis.

#### 4.2.7 Gemiddelde verblijfsduur van de bewoners

Bij alle residenten aanwezig op 31-12-2020 bedraagt de gemiddelde verblijfsduur 2 jaar en 7 maanden. Verleden jaar was dit 2 jaar en 8 maanden.

De gemiddelde verblijfsduur daalt duidelijk jaar na jaar.

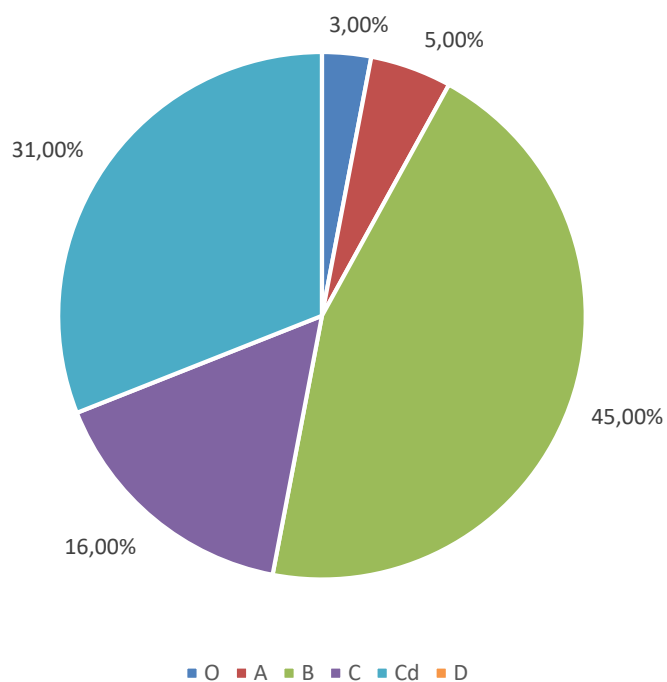
	2018	2019	2020
Gemiddelde verblijfsduur	3 jaar 3 maanden	2 jaar 8 maanden	2 jaar 7 maanden

#### 4.2.8 Graad van zorgbehoevendheid

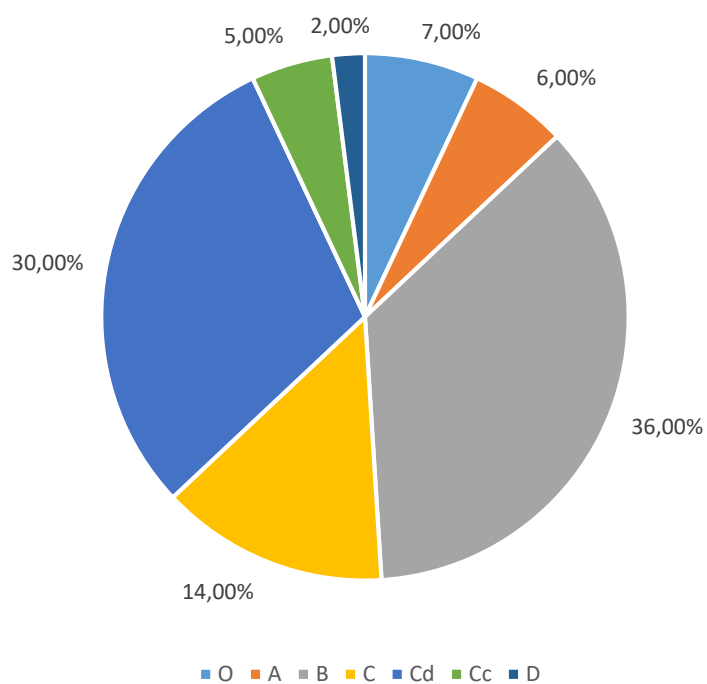
De zorggraad in onze beide voorzieningen is sterk gestegen in de loop van 10 jaar. De verhouding van zwaar zorgbehoevendenden geplaatst tegenover de bewoners met minder zorgen is geëvolueerd van 70/30 naar 89/11.



Zorggraad Ter Beke 2020



Zorggraad Het Pardoen 2020



Aantal	O	A	B	C	Cd	Cc	D	totaal
Ter Beke	2	4	33	12	23	0	0	74
Het Pardoen	7	6	38	15	32	5	2	105



Percenten	O	A	B	C	Cd	Cc	D	totaal
Ter Beke	3	5	45	16	31	0	0	100
Het Pardoen	7	6	36	14	30	5	2	100





Jeanine Lantoine woont in WZC Ter Beke

**“Mijn 90<sup>ste</sup> verjaardag vergeet ik nooit!”**

### ***Hoe heb je 2020 beleefd?***

Het jaar begon goed. Familie, vrienden,...iederéén kwam langs toen plots in maart het coronavirus toesloeg.

Familie kon niet meer op bezoek komen, dit was voor mij enorm zwaar.

In oktober ben ikzelf opgenomen geweest in het ziekenhuis voor een drietal weken met het coronavirus. Ik was er enorm slecht aan toe. Bij momenten zag ik het allemaal niet meer zitten, ik dacht veel aan doodgaan... In die periode heb ik ook heel veel gedacht aan mijn ouders, aan vroeger. De verpleegsters in het ziekenhuis hebben heel goed voor me gezorgd! Ik ben hen enorm dankbaar. Samen belden we regelmatig naar mijn zoon via skype, dit deed me enorm veel deugd. Hij en zijn vrouw hebben me heel veel moed ingesproken en daardoor kreeg ik ook de kracht om te vechten.

### ***Welke positieve gebeurtenis heb je beleefd?***

Op 19 september werd ik 90 jaar. Ik kreeg 61 kaartjes, mijn familie had een oproep geplaatst in de krant. Mijn kamer hing vol met kaartjes! Die dag hebben we enorm veel plezier gemaakt in Ter Beke met iederéén. Dit vergeet ik nooit!

Alsook een achterkleinkindje die geboren is van mijn zus.

### ***Hoe heeft het Woon-en Zorgbedrijf Wervik je geholpen?***

Toen ik terug van het ziekenhuis naar Ter Beke kon gaan was ik zeer blij. Ik werd er ontvangen door alle personeel en medebewoners. Wat deed me dat deugd. De directie en hoofdverpleegkundige waren als eerste in mijn kamer. Ik voelde me enorm welkom. Medebewoners kwamen me vragen hoe het met me was.

### ***Wie zou je in de bloemetjes willen zetten en waarom?***

IEDEREEN! Ik zie hen allemaal supergraag!

Het hele team alsook de nachtploeg.

#### 4.2.8 Verblifsdagen en gemiddelde bezetting

Omdat de financiering van een RVT-bed nog altijd merkbaar hoger is dan voor een zogenaamd ROB-bed, optimaliseren we de bezetting in onze RVT-bedden tot een maximum. Dit doen we door een bewoner administratief te verhuizen uit een ROB- naar een RVT-bed, zodra er een RVT-bed vrij komt, zoals bij ziekenhuisopname of overlijden.

Een andere financiële optimalisatie ingegeven door een hogere financiering is om zoveel mogelijk bewoners met een B- en C-score onder te brengen in een RVT-bed en bewoners met een Cd-profiel onder te brengen in een ROB-bed.

De ambitie van de Vlaamse regering is om alle zorgbehoevende bewoners van een woonzorgcentrum (die dus minstens een B-score hebben) metertijd een RVT-statuuut te bezorgen, zodat de financiering niet mank blijft lopen. Dit gebeurt stapsgewijs. Voor 2021 is de dekkingsgraad (de verhouding van zwaar zorgbehoevenden ten opzichte van het aantal RVT-erkenningen) vastgesteld op 80%.

Op 1 oktober 2020 kreeg woonzorgcentrum Ter Beke zo een conversie van 2 extra RVT-bedden. Zo zijn er vanaf dan 45 RVT-bedden in Ter Beke en 75 RVT-bedden in Het Pardoën. Net zoals voorgaande jaren realiseerden we ook in 2020 een maximale bezetting van de RVT-bedden .

Zo komen we op een gemiddelde bezetting van alle bedden voor Het Pardoën van 97,01 % (98,15 % in 2019) en voor Ter Beke van 97,62 % (98,45 % in 2019), dit wat de aanrekening van ligdagen aan de Vlaamse overheid betreft. Bij een ziekenhuisopname kunnen we deze dagen niet aanrekenen aan de Vlaamse overheid.

Op het vlak van gefactureerde verblijfsdagen kunnen we voor Het Pardoën een score van 98,69 % (99,76 % in 2019) voorleggen en voor Ter Beke 99,41 % (100,02 % in 2019).

### 4.3 Financiering van de woonzorgcentra

#### 4.3.1 Dagprijs

Wat niet gefinancierd wordt door de overheid, dient gedragen te worden door de dagprijs, gedragen door de bewoner, de zogenaamde hotelkosten.

De raad van beheer besliste om de dagprijs van de woonzorgcentra te indexeren vanaf 1 januari 2020, zoals jaarlijks het geval is.

In de dagprijs van Ter Beke zit de infrastructuurforfait van 5 euro vervat. Deze forfait wordt terugbetaald aan de bewoner via de verblijfsfactuur, zodat de bewoner van Ter Beke netto dezelfde dagprijs betaalt als de die van Het Pardoën.

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

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

#### Voorziene verhogingspercentage **0,61 %**

WZC	Eenpersoonstarief
Ter Beke	59,38 euro
Het Pardoën	54,12 euro

In januari 2020 meldt het Agentschap Zorg en Gezondheid dat het infrastructuurforfait vanaf januari 2020 wordt geïndexeerd. Vanaf die datum geldt een korting van 5,15 euro aan infrastructuurforfait, dat in mindering moet gebracht worden op de bewonersfactuur.

	Bruto dagprijs	Netto dagprijs	Infrastructuurforfait
Alleenstaande	59,38 euro	54,27 euro	5,15 euro
Bestaande koppels	50,95 euro	45,84 euro	5,11 euro

Op 28 november 2019 beslist de raad van bestuur om aan de bewoners van Het Pardoën, Ter Beke en het groepswonen die wensen gebruik te maken van ons telefoonnetwerk een forfaitair bedrag van 6 euro per maand aan te rekenen, gesprekken in het binnenland en telefoontoestel inbegrepen, met ingang van 1 januari 2020. Dit bedrag wordt geïndexeerd bij de indexering van de dagprijs.

#### 4.3.2 Digitale facturatie aan de zorgkassen

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

Sinds 1 januari 2019 verloopt de financiering van de residentiële ouderenzorg binnen de regelgeving van de Vlaamse sociale bescherming en nam Vlaanderen de dienstverlening over van de federale overheid, het RIZIV.

Het opname- en facturatieproces tussen onze woonzorgcentra en zorgkassen verloopt vanaf 1 januari 2019 digitaal. Dit betekent dat de ouderenvoorzieningen niet langer hun formulieren per post versturen naar de verzekeringsinstellingen, maar digitaal naar de zorgkassen.

Vanaf 1 oktober 2019 stapte ons woonzorgcentrum in deze nieuwe elektronische facturatie in bij de Vlaamse gemeenschap. De kinderziekten waren er aanvankelijk wel, maar na enkele maanden bleek deze toepassing veel voordelen te hebben. Geen papieren kennisgeving of bevestiging meer, alles verloopt elektronisch en is helder.

De facturatie wordt vanaf 2019 maandelijks opgemaakt en dit per campus op HCO nummer in tegenstelling tot de RIZIV-facturatie die per kwartaal en op RIZIV-erkenningsnummer wordt opgemaakt en naar de ziekenfondsen wordt verstuurd.

De voorschottenregeling van 2019 werd verlengd in 2020, maar uiteindelijk slaagden we erin om halfweg 2020 uit die regeling te stappen en daadwerkelijks maandelijks te factureren aan de zorgkassen.

Mettertijd voorziet men een instellingsgebaseerde subsidie naar een persoonsvolgende financiering, een zorgticket waarbij de bewoner de zorg mee kan betalen.

#### 4.3.3 Gewijzigde financiering van de zorg

De financiering vanwege de hogere overheid bestaat uit de basistegemoetkoming, het derde luik, de tegemoetkoming voor arbeidsduurvermindering, eindeloopbaan en de Sociale Maribel.

Klassiek vormt deze financiering 60 % uit van de opbrengsten van de woonzorgcentra.

Vanaf 1 juli 2019 is de financiering van woonzorgcentra grondig gewijzigd.

De basisnorm A1 financiert 100 % van het zorgpersoneel, op basis van de erkenningen, het bewonersprofiel en de zorgomkadering.

Gezien dit niet volstaat om een goede zorg te voorzien, financierde men ook de extra zorginspanning tot 12,49 % bovenop de oorspronkelijk gefinancierde 100 %, weliswaar slechts aan 78 %.

Voor de overige personeelsvolumes was er aanvankelijk geen vergoeding voorzien.

Het derde luik richt zich op de personeelsvolumes bovenop de A1. Daarvoor werd per voltijdse equivalent een forfaitaire vergoeding toegekend, variërend van 7.300 euro voor een verpleegkundige tot 11.000 euro voor een verzorgende.

De derde luikvergoeding kende zijn oorsprong in de harmonisering van de loonbarema's die begin de jaren 2000 uitgevaardigd werden om een gelijkschakeling na te streven met de private ziekenhuizen. Eind 2018 vaardigde de Vlaamse Regering een wijziging in, zodat de financiering 'derde luik' van het boven-normpersoneel (zorg) en het buiten-normpersoneel (niet-zorg) deels integreert in de basistegemoetkoming.

Het derde luik omvatte een verhoging van het brutoloon, van de eindejaarspremie en van een invoering van de attractiviteitspremie. Voor het personeel dat in de basisfinanciering valt (onderdeel A1 van de basistegemoetkoming), zat dat al vervat in de tegemoetkoming.

De hervorming schrapt nu de vermelde forfaitaire vergoeding maar zorgt voor een hogere financiering van bovennormzorg (deel A2) en niet-zorg (deel K).

Nu wordt het deel A2 voor 100 % gefinancierd in plaats van 78 %. Bovendien verhoogt de grens van boven-norm van 12,49 % naar 13,5 %.

De vergoeding voor het derde luik niet-zorg van 10.700 euro wordt vervangen door het een tegemoetkoming van 4 euro per dag.

Zo de totale opbrengst lager is dan wat het derde luik gaf, dan geldt een waarborg om dat verlies aan opbrengsten te compenseren via de BAF (de Bijzondere Aanvullende Financiering), zowel op vlak van de zorg als van de niet-zorg.

De extra opbrengsten (deel A2) dekken het verlies aan opbrengsten derde luik voor zover een percentage boven-norm niet meer is dan 25 %. Enkel in dat geval treedt de waarborg (BAF) op.

In 3 op 5 publieke voorzieningen is de waarborgregeling BAF-zorg van toepassing. Deze regeling is verlengd tot 2025.

Men voorziet een lineaire afbouw waarbij de waarborg na 10 jaar maximaal zo groot mag zijn als 4 euro per dag per bewoner. Dat is een toegelaten basis tot aanvraag voor een dagprijsverhoging.

Binnen die derde luikvergoeding werden ook de middelen jobcreatie, de vergoeding voor het personeel in opleiding verpleging cel 600 en de middelen Sociale Maribel gefinancierd. Die middelen werden nu volledig weggetrokken naar de federale overheid onder RSZ.

De tegemoetkoming als woonzorgcentrum in 2020 voor onze beide voorzieningen, die immers aanzien zijn als één woonzorgcentrum sinds de campusfusie, bedraagt 70,44 euro per 1 januari 2020. Vanaf 2021 evolueert dit naar 73,50 euro.

Voor de waarborgregeling komen wij ook in aanmerking.

Voor 2019 is het recht voor bovennorm zorgpersoneel 57.856,77 euro en voor ondersteunend personeel 49.754,80 euro.

Voor 2020 hebben we recht op 46.285,42 euro voor het bovennorm zorgpersoneel en 33.353,34 euro voor het ondersteunend personeel.

#### 4.3.4 Financiering van de federale overheid

Enkel voor de vijf bewoners met een comastatuut, erkend binnen het zogenaamde centrum voor niet-aangeboren hersenletsels in Het Pardoën, krijgen we verder de financiering van RIZIV. Deze financiering werd niet toebedeeld naar Vlaanderen en blijft een federale bevoegdheid.

Deze financiering bedraagt 150,77 euro per dag en per gehuisveste bewoner.



Anderzijds wordt ook de financiering van de middelen jobcreatie, de vergoeding voor het personeel in opleiding verpleging cel 600 federaal gehouden.

#### **4.4 Centrum voor niet-erkend herstelverblijf in Ter Beke en Het Pardoen**

Hoewel er slechts erkenning is voor 75 bedden in Ter Beke, werden 79 kamers gebouwd in het licht van eventuele bijkomende erkenningen.

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

Uitbreiding met erkende woongelegenheden is onmogelijk, gezien de erkenningsstop.

Om die vrije kamers te kunnen exploiteren, hebben we ons gericht op de mogelijkheid tot aanmelding als centra voor niet-erkend herstelverblijf.

Het Woonzorgdecreet legt op dat een initiatiefnemer zich moet aanmelden die:

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

Zo konden we die wooneenheden exploiteren 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.



Nadia Bossuyt woont in WZC Het Pardoen

**“Ik verlang om terug iets te gaan drinken en uit eten te gaan.”**

### ***Hoe heb je 2020 beleefd?***

2020 was vooral een triestig jaar door de corona. Geen bezoek meer van kinderen, kleinkinderen of achterkleinkinderen,... Bovendien heb ik ook heel wat tijd in het ziekenhuis doorgebracht. Om mijn dagen te vullen heb ik vooral veel tv gekeken.

### ***Hoe heeft het Woon- en Zorgbedrijf Wervik je geholpen?***

Eerst zag ik het niet zitten om naar een woonzorgcentrum te verhuizen, maar ik ben hier heel goed opgevangen geweest. Het personeel stelde mij onmiddellijk gerust, ik heb mij van in het begin vlot kunnen aanpassen. Ik vind het hier aangenaam verblijven en doe graag een babbeltje, doe graag mee met spelletjes, muziek,...

De quarantaine op kamer bij aankomst vond ik wel niet aangenaam, maar men heeft mij altijd courage gegeven.

### ***Wie zou je in de bloemetjes zetten?***

Ik heb veel steun van mijn familie, maar als ik één iemand moet kiezen is dit mijn dochter Nancy.

### ***Waarom?***

Nancy heeft heel veel gedaan voor mij. Toen ik in het ziekenhuis was, en later met de verhuis naar Het Pardoen heeft ze mij met allerlei zaken geholpen.

Ze probeert ook zoveel mogelijk op bezoek te komen. Als ze niet moet werken, komt ze meerdere keren per week langs. Mijn dochter is er altijd voor mij.

### ***Wat heb je in 2020 gemist, naar wat verlang je terug?***

Terug iets gaan drinken en uit te gaan eten! En uiteraard mijn familie terug onbepaald kunnen ontmoeten. Het ziet er momenteel nog niet al te best uit, maar ik hoop dat alles weer wat normaal mag worden.

## 4.5 COVID-19 in 2020, een jaar om nooit meer te vergeten

Zoals 2020 begonnen was, gingen we uit van een jaar zoals voorgaande. Was dat maar waar geweest. Een onbekend virus zou onze werking als een tsunami platwalsen en alles in het licht van corona stellen.

Het jaar 2020 stond voornamelijk in het teken van COVID-19.

Tijdens de eerste golf, die startte in maart-april 2020, werd Het Pardoen met een uitbraak geconfronteerd.

Ter Beke was in de eerste golf gespaard gebleven van het COVID-19 virus. De aandacht ging vooral naar het preventieve en het beschermen van onze bewoners en personeel tegen het virus.

In de tweede golf vond het virus echter wel zijn ingang in Ter Beke en werd Ter Beke zwaar getroffen door het virus.

### De eerste besmettingsgolf treft WZC Het Pardoen

In de loop van februari sijpelden de eerste berichten van besmettingen door in ons land en op 9 maart kwam de eerste besmetting in Wervik aan het licht.

Begin maart kregen we de boodschap tot beperkende maatregelen:

- De buitenschoolse kinderopvang mocht niet meer binnen via de voordeur
- Bezoek van kinderen onder de 16 jaar werd niet meer toegestaan
- De cafetaria mocht niet meer open
- De brasserie mocht enkel van buitenaf bezocht worden
- Familieleden mochten niet aanwezig zijn op de activiteiten
- Bezoektijd werd beperkt van 10 uur tot 17.30 uur
- Bewoners moesten we van nabij opvolgen naar symptomen
- De inmiddels gekende hygiënemaatregelen werden geëfficeerd

Het virus greep echter sneller om zich heen en het federaal overlegcomité besliste tot een **volledige lockdown vanaf 13 maart** voor een duur van acht weken. Iedereen vond dat vreselijk lang maar er was perspectief. Zo dachten we dan toch.

We schakelden snel over naar raambezoeken en beluurtjes tussen bewoner en familie zodat enig contact toch mogelijk bleef. Maar al heel snel kreeg het virus ons ook te pakken, dit al op 17 maart bij een personeelslid in de zorg van Het Pardoen. Toen twee bewoners naar het ziekenhuis gingen op 22 maart, bleken zij ook positief. De trein was vertrokken...

We moesten afrekenen met een tekort aan beschermingsmateriaal en er waren ook onvoldoende testen om alle bewoners preventief te gaan testen en om zo na te gaan of er een uitbraak was. Er was zelfs verbod tot het algemeen dragen van mondkapjes, wat veel commotie teweegbracht bij het personeel.

Zoals de regels ook voorschrijven, startten we met een **cohortaafdeling** vanaf een derde besmette bewoner, dit op 11 april. De keuze werd gemaakt om die onder te brengen op De Plukker, één van onze kleine afdelingen. Gestaat werden nog enkele bewoners van die afdeling besmet bevonden.

We werkten met een specifieke personeelsgroep, bestaande uit verpleegkundigen, zorgkundigen, logopediste, ergotherapeut en kinesitherapeut, maar ook specifiek schoonmaakpersoneel. Zij werkten volledig ingepakt en beschermd.

Pas op 24 april mochten we voldoende testmateriaal ontvangen van de overheid om zowel bewoners, als alle personeel te testen. Daaruit kwamen nog diverse besmette bewoners naar voor, bewoners die weliswaar asymptomatisch waren, maar toch naar de COVID-afdeling moesten verhuizen: 21.5 % van de bewoners waren positief waarvan bijna de helft asymptomatisch. Zo raakte de afdeling stilaan volzet. Slechts 3 personeelsleden testten positief.

Op 7 mei startten we dan met de decohortering.

In de eerste golf werden in totaal 25 bewoners besmet, maar nooit meer dan 16 tegelijkertijd in behandeling, naast tien personeelsleden. We betreurden wel twee sterfgevallen, gerelateerd aan corona, maar gelukkig genazen de andere bewoners goed.

### Coronabesmettingen in WZC Ter Beke in de tweede golf

Op 26 oktober 2020 werd de eerste positieve bewoner gedetecteerd. Vanaf dan zijn we een heel strikte teststrategie begonnen in overleg met de coördinerende en raadgevende arts. We volgden hierin ook de gevaldefinitie van Sciensano, maar zolang er positieve gevallen waren in Ter Beke werden alle tot dan toe negatief geteste bewoners wekelijks getest. Zo kwamen we tot eindbalans van 28 positief geteste bewoners in de volledige periode. De getroffen bewoners verbleven aanvankelijk allemaal op de eerste verdieping, de Roterie. Ook de derde verdieping, de Zwingel werd getroffen door het virus. Er werd geen enkele bewoner besmet op de tweede verdieping, de Slijter.

Ons outbreakplan omschreef dat bij vanaf 3 positief geteste bewoners, de **COVID-afdeling** in gebruik moest genomen worden. Vanaf 26 oktober 2020 was het effectief zo ver. De eerste bewoners namen hun intrek in de COVID-afdeling, die ondergebracht werd in de cafetaria van het woonzorgcentrum. Op onze COVID-afdeling was er plaats voor 14 bewoners, waarvan er 2 een individuele kamer kregen.



*De COVID-afdeling in WZC Ter Beke (links) en de 'personeelsruimte' van de afdeling (rechts)*

Met de opstart van de COVID-afdeling, werd ook het COVID-team in het leven geroepen. Het team bestond uit zorgkundigen en verpleegkundigen die zich kandidaat hadden gesteld om te werken op de afdeling. Nadat ook het personeel besmet werd, werd de COVID-afdeling enkel nog bemand met personeel dat al besmet was geweest met het virus en zo tijdelijk immuun was voor een tweede infectie. We stelden voorop dat personeel dat werkzaam was op de COVID-afdeling niet meer naar de andere afdelingen kwam werken om zo kruisbesmetting tegen te gaan.

Van de 28 besmettingen werden 9 bewoners opgenomen in het ziekenhuis. We moesten helaas ook afscheid nemen van 6 bewoners die stierven aan de gevolgen van COVID-19. 3 bewoners stierven in Ter Beke, 3 overleden in het ziekenhuis.

De laatste bewoners werden op 23 december 2020 ontslagen uit de COVID-afdeling en konden opnieuw naar de kamer.

## Personeel

In de eerste coronagolf werd niet alleen de bewonersgroep van **Het Pardoën** getroffen.

Al heel snel na de lockdown van 13 maart werden we ook geconfronteerd met besmetting bij het zorgpersoneel van dezelfde afdeling als die van de bewoners was:

- 5 verpleegkundigen
- 2 zorgkundigen
- 2 verpleegkundigen van de nachtploeg
- 1 kinesitherapeut.

Zij vormden na terugkeer uit ziekte de personeelsgroep uit die zich ontfermde over de bewoners in de cohorte.

Daarnaast viel ook een hoofdverpleegkundige en de directie uit, doch slechts één iemand uit de keukenploeg en zelfs niemand uit de schoonmaakploeg.

Het was dus in de eerste golf alle zeilen bijzetten om een kwalitatieve zorg te kunnen garanderen.

Dat lukte dankzij de onderlinge solidariteit binnen de personeelsgroep en de spontane bereidheid om bij te springen door collega's uit de zorg, maar ook door medewerkers uit de schoonmaakploeg.

Ook drie personeelsleden van het zwembad schoten ter hulp voor logistieke taken vanaf de tweede week november tot begin december.

Het was bewonderenswaardig dat men in deze penibele omstandigheden bereid was om te gaan werken op de cohorte-afdeling, helemaal ingepakt, met risico op besmetting.

De tweede golf bezorgde ons minder rechtstreekse uitval ten gevolge van corona:

- 1 kinesitherapeute
- 1 zorgkundige
- 2 keukenmedewerkers.

Het grootste probleem vormde de uitval omwille van kenmerkende symptomen waarbij personeel moest thuis blijven tot het resultaat van de test bekend was, maar ook voor quarantaine ten gevolge van hoog risico contacten, dit in alle personeelsgroepen.

We telden zo in de tweede golf vijf medewerkers uit de schoonmaakploeg, dertien uit de zorgteams en vijf personen uit de keukenploeg.

Ook de personeelsgroep in **Ter Beke** werd getroffen door het coronavirus. We telden 23 besmettingen vast bij het personeel.

- 1 ergotherapeut
- 7 verpleegkundigen
- 8 zorgkundigen
- 1 keukendame
- 2 onderhoudsdames
- 3 studenten
- 1 medewerker Stad Wervik

Bij terugkeer uit ziekte, werden het personeel dat positief testte tewerkgesteld op de COVID-afdeling. Afhankelijk van het aantal bewoners dat op dat moment op de afdeling verbleef, werd de personeelsinzet aangepast.

4 medewerkers moeten opgenomen worden in het ziekenhuis, omdat ze te kampen hadden met heel erge gevolgen van de ziekte.



In de tweede golf kregen we ook 9 meldingen quarantaine omwille van hoog-risico contacten binnen de familie.

Tijdens de tweede golf konden we rekenen op de steun van Stad Wervik en kreeg het team van Ter Beke de hulp van de redders van het zwembad om logistieke taken op zich te nemen. Zo kregen we hulp voor de bedeling van het ontbijt, de wasgoedbedeling, het toezicht houden bij de bewoners, een praatje slaan, ...

De polyvalent medewerker uit het lokaal dienstencentrum De Spie kwam ook helpen in Ter Beke en werd ingezet om het ontbijt op de afdeling te bereiden.

*Het personeel zette zich steeds in met de glimlach*



## Wijzigingen aan de bezoeksregeling

Sinds de start van het corona werd de bezoeksregeling heel vaak aangepast. De geldende regelgeving werd altijd gerespecteerd, maar we probeerden ook altijd rekening te houden met de menselijke factor.

Op **12 maart 2020** werd de versterkte fase in de woonzorgcentra van kracht en werden de woonzorgcentra **volledig afgesloten** van de buitenwereld en was alle bezoek verboden. Enkel in uitzonderlijke situaties kon bezoek binnen komen (bijvoorbeeld palliatieve situaties).

Vanaf **18 mei 2020** was bezoek mogelijk in WZC Ter Beke. Hiertoe werden twee tenten opgesteld op het terras. Bezoek kon pas na afspraak, maximum 1 keer per week en maximum 1 kwartier per bewoner.



*Alles werd in gereedheid gebracht om de families vanaf 18 mei 2020 opnieuw te ontvangen en dit coronaproof.*

Er kwam een **versoepeling** van de bezoermogelijkheid vanaf woensdag **10 juni**. In WZC Het Pardoën kon bezoek in een bezoekerstent, maar ook in onze cafetaria, weliswaar onder strakke voorwaarden. Ook in WZC Ter Beke was bezoek mogelijk in de tenten, op het terras of in de boxen die opgesteld werden als COVID-afdeling.

Bezoekers moesten een afspraak maken om op bezoek te kunnen komen. De bewoners werden door onze vrijwilligers uit hun kamer gehaald en naar beneden gebracht. In samenwerking met de IT-dienst werd een online reservatie systeem uitgewerkt waarbij familie online een afspraak kon maken vanaf juli 2020.

Bezoek kon pas na afspraak, maximum 1 keer per week en maximum 1 kwartier per bewoner.

Vanaf toen mochten bewoners ook weer letterlijk eens naar buiten!

Op **4 september** werd de **versoepeling** van kracht met de bubbel van 5. Vanaf **9 september** konden onze bewoners opnieuw mensen ontvangen op hun kamer, wel met respect voor de nodige afstand, dragen van een mondmasker en maximum 2 mensen in kamer.

Op **9 oktober** werd de bubbel van 5 **teruggeschoefd** naar een bubbel van 3 personen.

**Tussen 30 oktober en 2 november** werd een tijdelijke **bezoekstop** ingelast, afhankelijk van de resultaten van de algemene testing. Vanaf **3 november 2020** kon er **1 vaste bezoeker** op bezoek komen bij de bewoners op kamer.

## Dagelijks leven in tijden van COVID-19

Er werd heel wat georganiseerd om het contact met de families te onderhouden. Zo werden de WhatsApp groepen geïnstalleerd waarmee we dagelijks contact legden met de families. Er werd een systeem opgesteld waarbij op afgesproken tijdstippen contact werd opgenomen met de familie via videogesprekken.



Familie en vrienden zwaaiden naar hun opa of oma.





We kregen heel wat geschenken van overal: bloemen, chocolade, fruit, tekeningen, kaartjes, ...



Daarnaast kwam heel wat post. Altijd heel leuk voor onze bewoners om dit te ontvangen.





Er werden tal van activiteiten georganiseerd.













Het zorgpersoneel werd op alle domeinen ingezet: sommigen werden kapsters pedicure, ...



### Compensatie voor leegstand

Vanaf 13 maart 2020 tot en met 17 juli 2020 voorzag de Vlaamse overheid een compensatie op basis van leegstandsdagen, hetzij tijdelijke leegstand door ziekenhuisopname, hetzij effectieve leegstand omwille van overlijden.

Vanaf 1 augustus 2020 wijzigde die regeling en vergeleek het Agentschap Zorg en Gezondheid de effectieve bezetting met de bezetting in de referentieperiode 2018/2019.

Voor Het Pardoën leverde deze maatregel een bedrag op van **81.350,94 euro**.

Voor Ter Beke leverde deze maatregel een bedrag op van **16.489,19 euro**.

### Compensatie voor extra inzet personeel

Op 24 april 2020 keurde de Vlaamse regering een eerste besluit goed dat de financiële maatregelen regelt ter ondersteuning van de woonzorgcentra die getroffen werden door COVID-19. Op 17 juli 2020 keurde de Vlaamse regering een besluit tot aanpassing van de financiële maatregelen goed.

In de oorspronkelijke regeling werd voorzien in de mogelijkheid tot het inschakelen van zelfstandig thuisverpleegkundigen en interimverpleegkundigen. De mogelijkheden om de personeelsinzet op peil te houden werd uitgebreid net als de prestaties als gevolg van nieuwe aanwervingen en contractuitbreidingen. Ook kon de inzet van jobstudenten in rekening gebracht worden als compensatie. Voor Het Pardoën leverde deze maatregel een bedrag op van **52.500 euro**.

Voor Ter Beke leverde deze maatregel een bedrag op van **56.250 euro**.

### Compensatie voor kosten

Een eerste forfaitaire uitbetaling 200 euro per bed werd automatisch toegekend aan ieder erkend woonzorgcentrum. Voor het Woon- en Zorgbedrijf kwam dit neer op een bedrag van **36.000 euro** (180 x 200 euro) voor beide woonzorgcentra samen.

Een extra subsidie was mogelijk bovenop de forfait, op voorlegging van bewezen specifieke kosten. We kregen bevestiging van een extra tegemoetkoming van **36.331 euro**, wat de totale tegemoetkoming op **72.331 euro** brengt voor beide woonzorgcentra samen.

## 5 Centrale administratie

### 5.1 Personeel

Functie	Aantal op 31-12-19	VTE op jaarbasis	Aantal op 31-12-20	VTE op jaarbasis
Algemeen directeur	1	1	1	1
Specialist centrale administratie	1	1	1	1
Stafmedewerker	2	1,31	2	1,30
Callcenteroperator	4	2,34	4	2,39
<b>Totaal</b>	<b>8</b>	<b>5,65</b>	<b>8</b>	<b>5,69</b>

### 5.2 Coördinatie van de organen

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

In 2020 werden de volgende documenten vastgesteld en beslissingen genomen:

20-02-2020	RVB	Delegatie goedkeuring facturen (openstaande schuld)
		Huishoudelijk reglement - wijziging
26-03-2020	RVB	Bekrachtiging dringende maatregelen n.a.v. het coronavirus
		Tweede halfjaarlijks rapport organisatiebeheersing 2019
		Informatieveiligheidsplan 2020-2022 Stad, OCMW en WZBW
		Aanstelling adjunct functionaris voor gegevensbescherming WZBW
		Statutenwijziging ZBW – goedkeuring Vlaamse overheid
30-04-2020	RVB	Continuïteitsplan i.v.m. COVID-19
		Jaarverslag informatieveiligheid
28-05-2020	AV	Jaarrekening en jaarverslag 2019
20-08-2020	RVB	Openbaarheid van bestuur – aanstelling communicatieambtenaar
		Notariële akte wijziging statuten
		Erkenningsaanvraag als autonome vrijwilligersorganisatie
24-09-2020	AV	Opvolgingsrapport eerste semester boekjaar 2020
		Aanpassing 1 van het meerjarenplan 2020-2025
24-09-2020	RVB	Samenwerkingsovereenkomst met AZ Delta m.b.t. COVID-19
		Halfjaarlijks rapport organisatiebeheersing 2020
22-10-2020	RVB	Reglement verhuur WZBW-lokalen
19-11-2020	RVB	Deelname project 10.000 stappen: Elke stap telt
17-12-2020	AV	Aanpassing 2 van het meerjarenplan 2020-2025

### 5.3 Organisatiebeheersing

Het team voor organisatiebeheersing (vroeger: interne controle cel) werd in 2019 uitgebreid en bestaat nu uit: algemeen directeur, specialist centrale administratie, stafmedewerker, interne



preventieadviseur en de directeur intramurale zorg. Ook de naam werd veranderd naar organisatiebeheersingsimpuls of kortweg OBI.

Voor het jaar 2020 werden twee halfjaarlijkse rapporten opgemaakt die werden voorgelegd aan de raad van bestuur op 24 september 2020 en 22 april 2021.

Volgende zaken werden behandeld:

- Realisatie doelstellingen
- Items OBI in het directiecomité
- Steekproeven facturatie
- Ziekte-dagen
- Contracten Securitas en Octopus
- Strategische voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen COVID-19
- Uitstroom WZBW
- Branding
- Overuren instellingspersoneel
- Verlies jaarlijks verlof



Sabine Bruggeman is callcenteroperator  
**“Door mijn werk bleef ik in contact met veel mensen”**

### ***Hoe heb je 2020 beleefd?***

Zoals bijna iedereen is 2020 echt een ‘annus horribilis’ geweest. Het jaar begon nochtans hoopvol, maar dan kwam de maand maart die ons leven helemaal op zijn kop heeft gezet. Vele maanden later zitten we nog altijd in hetzelfde schuitje, maar hebben we wel betere vooruitzichten.

Voor mij persoonlijk waren 2012 en 2019 ook zware jaren. Het grote verschil met 2020 was dat de dagelijkse coronamiserie gedeeld werd met iedereen. Zowel met de collega’s als de personen op privévlak die we veel minder gezien hebben dan normaal.

### ***Welke positieve gebeurtenis heb je beleefd?***

Zonder twijfel was dit de geboorte van mijn derde kleinkind. Alice kwam ter wereld en zo konden we onze gedachten verzetten.

Maar er was meer in 2020. Zo hebben we radio herontdekt, uren hebben we geluisterd. Natuurlijk kon dit niet zonder een aperitief in de hand. We hebben vaak aperitiefmomentjes gecreëerd.

Daarnaast hebben we ons ook bijzonder geamuseerd met series op Netflix zoals ‘The Crown’ en ‘Lupin’.

### ***Hoe heeft het Woon- en Zorgbedrijf Wervik je geholpen?***

Ik had het geluk, zo noem ik dit althans, dat ik steeds naar werk kon blijven komen ondanks de moeilijke omstandigheden. Naar het werk blijven komen, is veel belangrijker dan men denkt. Het verzet even de gedachten en je blijft sociaal contact hebben.

Daarnaast wist ik zeker ook de attenties van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik te appreciëren zoals de tapasbox, maar evenzeer de financiële ondersteuning zoals de ecocheques en verhoging van de waarde van de maaltijdcheques.

### ***Wie zou je in de bloemetjes zetten?***

Eén persoon uitkiezen is zeker niet gemakkelijk. Maar als ik dan toch iemand moet uitpikken, dan is dit ons Joke.

### ***Waarom?***

Joke werkt net zoals ik als callcenteroperator. Ze is steeds heel begripvol en een bijzonder verstandige collega. Ik kan altijd rekenen op Joke en zij op mij!

## 5.4 Callcenter

Vanaf 01-01-2020 werden de openingsuren van het Callcenter gewijzigd. Vanaf dan is het Callcenter niet meer bereikbaar op zondag. De overige openingsuren zijn niet gewijzigd.

In de loop van 2020 is het Callcenter ook verhuisd van locatie. De callcenteroperatoren bevinden zich nu rechtstreeks aan de schuifdeur waar een vaste glazen wand hen beschermt.

### Inkomende oproepen

Dienstverlening	Aantal oproepen	Percentage (%)
Woonzorg	8.501	59,6 %
Sociale dienst	2.071	14,5 %
Projecten	1.092	7,7 %
Interne medische dienst en preventiedienst	467	3,3 %
Personeelsdienst	386	2,7 %
Het Pardoën	269	1,9 %
Financiële dienst	248	1,7 %
Centrale administratie	183	1,3 %
Diverse	136	1,0 %
ICT	126	0,9 %
Technische dienst	121	0,8 %
Loket werk	93	0,7 %
Jan Ypermanziekenhuis	47	0,3 %
Ter Beke	33	0,2 %
<b>Totaal</b>	<b>13.773</b>	<b>100,0 %</b>

In vergelijking met 2019 zien we een aantal wijzigingen volgens het thema van oproep. De nummer één Woonzorg blijft ongewijzigd. Bijna 60,0 % van de oproepen is bedoeld voor loket Wonen en Zorg. In 2019 was dit percentage 54,6 %. In 2020 merken we dat bijna 700 oproepen meer geregistreerd werden voor het loket.

De grootste stijging oproepen binnen het Woon- en Zorgbedrijf Wervik is bij de noemer interne medische dienst en preventiedienst. Hier merkten we een vier keer zoveel oproepen dan het jaar voordien. Mogelijks is ook hier COVID-19 als oorzaak aan te duiden. Er waren immers heel wat vragen over preventie en de veiligheid op het werk.

De inkanteling van het OCMW in de stad is ook duidelijker te zien bij de oproepen. Het nieuwe telefoonnummer van de Sociale dienst is steeds beter gekend. Het percentage oproepen voor de Sociale dienst is gedaald van 26,5 % naar 14,5 %.

### Uitgaande oproepen

Dienstverlening	Aantal oproepen	Percentage (%)
Woonzorg	2.152	58,0 %
Diverse	224	1,3 %
ICT	148	4,0 %
Jan Ypermanziekenhuis	137	3,7 %
Personeelsdienst	115	3,1 %
Centrale administratie	99	2,7 %

Sociale dienst	96	2,6 %
Vereenzaamden	91	2,5 %
Technische dienst	82	2,2 %
Financiële dienst	53	1,4 %
Het Pardoën	48	1,3 %
Ter Beke	18	0,5 %
Loket werk	5	0,1 %
Projecten	2	0,1 %
<b>Totaal</b>	<b>3.270</b>	<b>100,0 %</b>

Net zoals bij de inkomende oproepen zijn de meeste uitgaande oproepen bedoeld voor het Loket Wonen en Zorg. We zien wel dat er meer verspreiding is over de verschillende soort oproepen. De sterkste stijging is terug te vinden bij de oproepen naar het Jan Ypermanziekenhuis. Door de stopzetting van het bezoek diende het Callcenter te fungeren als tussenpersoon bij de familie en het personeel van de eerste verdieping van het Sint-Janshospitaal ofwel de afdeling van het Jan Ypermanziekenhuis.

Tijdens de coronacrisis werd het Callcenter op regelmatige basis ingeschakeld om (familie van) bewoners te contacteren met wijzigingen van de werking. Daarnaast belden de callcenteroperatoren ook de bewoners van onze huisvesting op om te vragen hoe het met hen gaat.

#### Taakhoud

De taakhoud van de callcenteroperatoren is grotendeels gelijk gebleven. Deze zijn de volgende:

- Onthaal bezoekers
- Reservatie lokalen, dienstwagens, materiaal ...
- Printopdrachten
- Opdrachten voor het loket Wonen en Zorg: mindermobielen centrale, warme maaltijden, strijkdienst, poetsdienst, verwerking dienstencheques
- Facturatie voor dienst warme maaltijden, Nachtopvang en Groepswonen
- Opbellen vereenzaamden

Door de coronacrisis werd het Callcenter ook ingeschakeld om de bezoekers te sensibiliseren en hen erop te wijzen om te allen tijde de maatregelen te volgen. Er werd ook beroep gedaan op het Callcenter om de bezoekregeling in goede banen te leiden voor het Groepswonen. Ze zorgden er steeds voor dat de aanvraag van een bezoek geregistreerd werd en zagen erop toe dat het bezoek in alle veiligheid gebeurde.

Tijdens de reservatie van het bezoek in de woonzorgcentra, werd het Callcenter ook ingeschakeld om familie te helpen bij de reservatie.



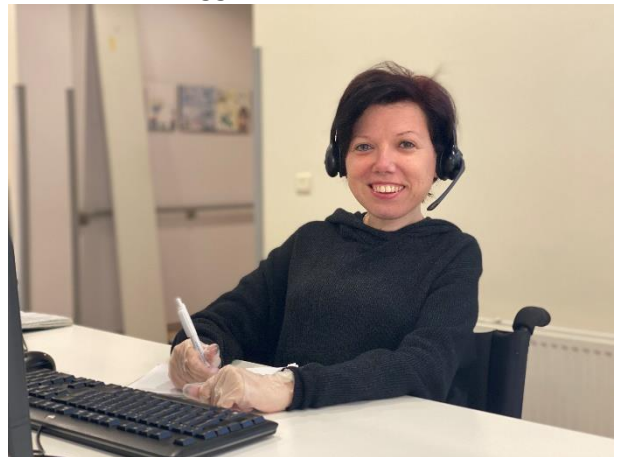
*Seljma Bajrami*



*Sabine Bruggeman*



*Eef Delbecque*



*Joke Delva*



## 5.5 Woon- en Zorgbedrijf Wervik en branding

De eerste maanden van 2020 stonden in het teken van de Dag van de Zorg waar het Woon- en Zorgbedrijf Wervik op 15 maart 2020 zou aan deelnemen. Dit was de dag waarop de sites hun opendeurdag konden houden en dat de bezoekers rondgeleid werden in de sites zelf, maar ook langs de verschillende sites. Helaas is deze dag kort voor 15 maart uitgesteld door COVID-19 gezien het land in lockdown ging.

We moesten op een andere manier de burgers kunnen bereiken om onze organisatie bekender te maken. Maar vooral moesten we op zoek naar een manier om familie en vrienden op de hoogte te houden van hun bewoner in een van onze voorzieningen. Een manier die we hiervoor gebruikten, was volop inzetten op sociale media. Eind 2019 zag de Instagramaccount het daglicht en daar kwam ook onze YouTubepagina bij. De Facebookpagina van het Loket Wonen en Zorg vormden we om naar de algemene pagina van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik. Op het einde van 2020 telden we 818 volgers op Facebook en 454 volgers op Instagram. Op YouTube moeten we het stellen met 19 abonnees.

	Totaal
<b>Facebook</b>	
Aantal post foto's	205
Aantal likes	9.731
Aantal video's	60
Aantal likes	2.910
Aantal weergaves	157.921
<b>Instagram</b>	
Aantal post foto's	343
Aantal likes	19.422
Aantal video's	96
Aantal likes	3.819
Aantal weergaves	19.050

De ene foto deed het al beter dan de andere, dat geldt ook voor de video's die door het Woon- en Zorgbedrijf Wervik gepost werden. Hieronder volgen de top 5 foto's van Facebook en Instagram, gevolgd door de best bekeken video's op beide media.

**Foto's op Facebook**

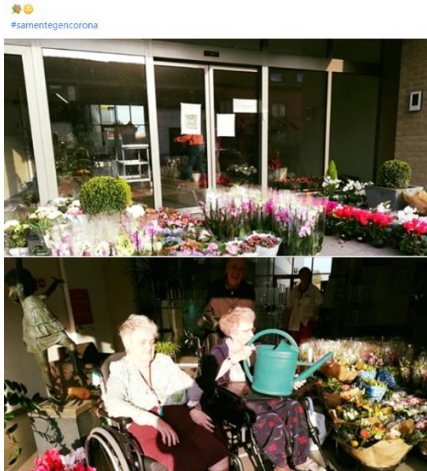
**Tapasbox voor al het WZBW-personeel (154 likes) gepubliceerd op 18-12-2020**

Het Woon- en Zorgbedrijf Wervik zorgde ervoor dat ieder personeelslid kon genieten van een welverdiende tapasbox. Laat het jullie smaken!



**Bloemen van Floralux aan WZC Het Pardoen (150 likes) gepubliceerd op 20-03-2020**

Verse bloemen, geleverd door de Floralux Dadizele voor onze bewoners van Het Pardoen! Het brengt de lente toch een stukje dichterbij...



**Sinterklaas op bezoek in WZC Het Pardoen (118 likes) gepubliceerd op 06-12-2020**

Ook dit jaar waren er geen stoute bewoners in WZC Het Pardoen! #wzwb #woonzorgbedrijf#wervik #wervik #geluive #sinterklaas #6december #braaf #snoep



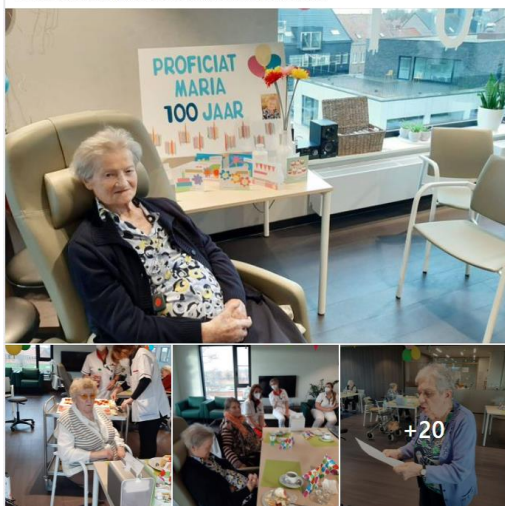
**Chocolade van Tabaco en Co aan Woon- en Zorgbedrijf Wervik (109 likes) gepubliceerd op 15-04-2020**

En ook Tabaco en Co schonk een gigantische hoeveelheid aan chocolade aan ons Woon- en Zorgbedrijf! Op onze beurt zullen wij ALLE bewoners van wzc Ter Beke en Het Pardoen een mooi pakket bezorgen, net zoals ALLE bewoners van onze huisvesting en ALLE medewerkers binnen ons WZB!! Heel erg bedankt! ... Meer weergeven



**Maria viert haar 100<sup>ste</sup> verjaardag in WZC Ter Beke (105 likes) gepubliceerd op 04-12-2020**

De 100ste verjaardag van Maria betekende feest voor iedereen!



**Foto's op Instagram**

Bloemen van Amaryllis bloemen (71 likes)  
gepubliceerd op 18-03-2020



Schilderen in WZC Ter Beke (68 likes)  
gepubliceerd op 19-03-2020



Paaskoeken voor het personeel van bakkerij  
Beyls-Colpaert (65 likes) gepubliceerd op 12-04-  
2020



Flexibiliteit aan het Callcenter (63 likes)  
gepubliceerd op 05-02-2020





Valentijn in WZC Het Pardoen en WZC Ter Beke  
(63 likes) gepubliceerd op 14-02-2020



### Video op Facebook

Jerusalema Challenge WZC Het Pardoen (42.200 weergaves) gepubliceerd op 06-10-2020

Vorige week vierden we de Internationale Dag van de Ouderen én dat deden we in stijl!  
Jerusalema-challenge-stijl dan nog! 🇳🇱👏👏

Met trots stellen we ons filmpje voor van onze medewerkers van wzc het Pardoen!

Met dank aan Gaetan die de nodige uurtjes spendeerde aan het monteren van het filmpje!!

#... Meer weergeven



### Jerusalem Challenge WZC Ter Beke (13.200 weergaves) gepubliceerd op 22-10-2020

Zien dansen doet dansen, ook de bewoners en het personeel van WZC Ter Beke wagen zich aan de Jerusalem Challenge.



### Op naar 2021 ... (5.700 weergaves) gepubliceerd op 30-12-2020

Op naar 2021

(Tip: klik onderaan op het tandwielje en kies voor hd voor een betere kwaliteit.)

[#wzbw](#) [#woonzorgbedrijfwervik](#) [#opnaar2021](#) [#gelukkignieuwjaar](#) [#happynewyear](#)  
[#samentegencorona](#) [#samenvoorhetvaccin](#) [#samenerdoor](#)



8.449

Bereikte mensen

1.549

Betrokkenheidsacties

Promotie niet beschikbaar



### Promofilm Strijkdienst (4.000 weergaves) gepubliceerd op 03-08-2020

De strijkdienst van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik is het antwoord op al jouw strijkgoed!  
Met dit filmpje tonen we jou de werking en misschien tot later!  
Vragen?  
Bel gerust op het nummer 056 300 200... [Meer weergeven](#)



### Dag van de Zorg uitgesteld (3.100 weergaves) gepubliceerd op 06-03-2020

Gezien de ontwikkelingen m.b.t. het coronavirus werd vanuit de overheid beslist om de Dag van de Zorg NIET door te laten gaan op zondag 15.03!

We wachten verder af of het evenement op een later moment toch nog wordt georganiseerd...

Alvast dank voor jullie begrip en we willen via deze weg ook alle enthousiaste medewerkers danken voor hun voorbereidend werk!





**Video op Instagram**

Jerusalema Challenge WZC Ter Beke (624 weergaves) gepubliceerd op 22-10-2020



Statistieken bekijken

Promoten



624 weergaven · woonzorgcentrum en sintannabulskamp vinden dit leuk  
wzbwervik Jerusalema Challenge · Zien dansen, doet dansen. De bewoners en het personeel van WZC Ter Beke wagen zich ook aan de... meer

Dag van de Zorg uitgesteld (408 weergaven) gepubliceerd op 05-03-2020



Statistieken bekijken

Promoten



408 weergaven · woonzorgcentrum en beertjesmama vinden dit leuk  
wzbwervik Met pijn in het hart delen we mee dat de Dag van de Zorg op zondag 15 maart 2020 wordt uitgesteld @dagvandezorg . #wzbw... meer

Verjaardagswensen aan Janita (362 weergaves) gepubliceerd op 24-03-2020



Statistieken bekijken

Promoten



362 weergaven · theselfhelphome en sintannabulskamp vinden dit leuk  
wzbwervik Gelukkige verjaardag Janita! #wzbw #woonenzorgbedrijfswervik #wervik #geluwe #birthday #verjaardag #birthdaygirl #feest... meer

Bezoek aan WZC Ter Beke (362 weergaves) gepubliceerd op 15-05-2020



Statistieken bekijken

Promoten



362 weergaven · woonzorgcentrum en beertjesmama vinden dit leuk  
wzbwervik Bezoek aan WZC Ter Beke · #wzbw #woonenzorgbedrijfswervik #wervik #geluwe #samentegencorona #blijvengaan #samenerdoor #westvlaanderen

Samen tegen Corona - handhygiëne (312 weergaves) gepubliceerd op 10-03-2020

wzbwervik



Statistieken bekijken

Promoten



312 weergaven · woonzorgcentrum en jacare\_bv vinden dit leuk

wzbwervik Samen tegen Corona!  
In ieders belang vragen wij aan alle bezoekers om hun gegevens achter te laten. We vragen ook... meer

## 5.6 Klachten

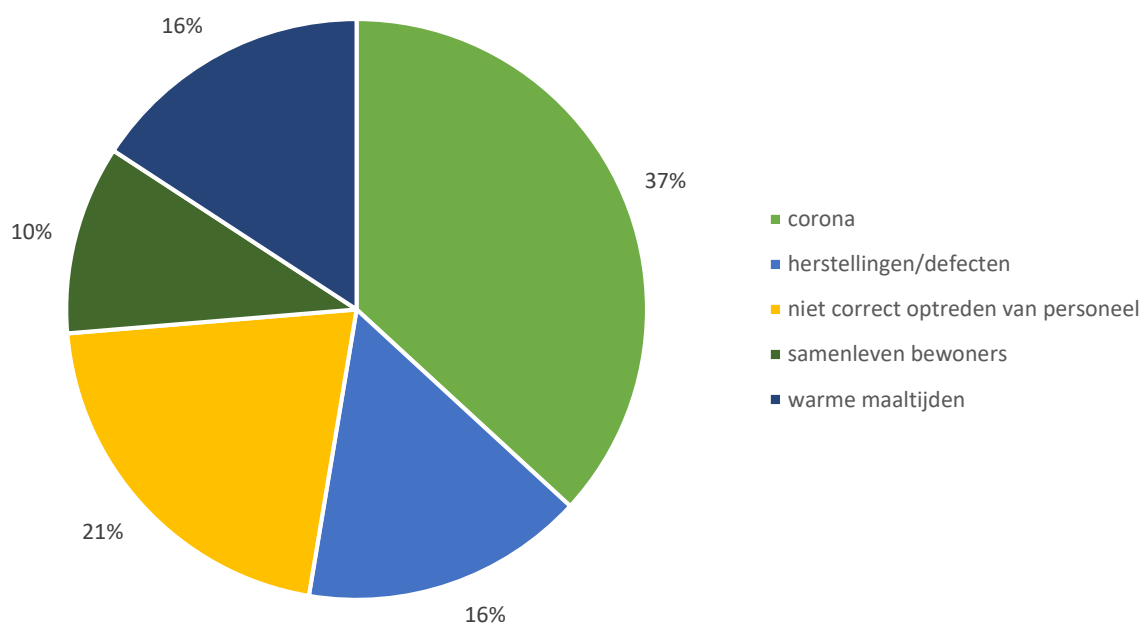
In 2020 werd een klacht als volgt gedefinieerd:

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

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

*Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geformuleerd worden.*

Klachten 2020



Er werden 19 klachten geregistreerd. In 2019 waren er 13 geregistreerde klachten.

Het valt op dat klachten in de meeste gevallen door familieleden van de bewoners of klanten worden ingediend.

De drie klachten in verband met de warme maaltijden aan huis werden door de keuken gecompenseerd met een extra dessert en verdere bestellingen van de klant werden strenger opgevolgd.

Het patrimonium van het Woon- en Zorgbedrijf wordt zo goed mogelijk onderhouden. Bij een melding van een defect wordt de Technische dienst gevraagd zo snel mogelijk de herstelling uit te voeren. In sommige gevallen werd de herstelling correct uitgevoerd, maar was er discussie over de factuur.

De bewoners in de huisvesting klagen uitzonderlijk over hun burens. In twee gevallen hebben de medewerkers van het loket wonen en zorg maatregelen genomen naar aanleiding van storend gedrag van bewoners.

Er waren vier klachten met betrekking tot niet correct gedrag van het zorgpersoneel. In twee gevallen was dit gerelateerd met de bijkomende maatregelen in verband met corona.

De meeste klachten dit jaar waren rechtstreeks het gevolg van de maatregelen in verband met corona. Er werden zeven klachten geregistreerd van familieleden die de bezoekersregeling te streng vonden. Het was inderdaad niet altijd gemakkelijk om familieleden de toegang te moeten weigeren als gevolg van de regelgeving van de Vlaamse overheid, die regelmatig wijzigde.



## 5.7 Uitdragen expertise

De algemeen directeur verzorgde een sessie “sociaal ondernemerschap” aan de hogeschool Vives.

## 6 Financiële dienst

### 6.1 Personeel

Functie	Op 31 december 2019		Op 31 december 2020	
	Aantal	VTE	Aantal	VTE
Financieel beheerder	1	1	1	1
Boekhouder/financieel deskundige	1	0.80	1	0.80
Creditverantwoordelijke	1	1	1	1
Administratief medewerker (Systeem I)	1	0.20	1	0.20
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

### 6.2 Werking

Rekening 2020 is de eerste jaarrekening volgens de BBC 2020-richtlijnen, vastgelegd in het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, het Provinciedecreet van 9 december 2005, het besluit van de Vlaamse Regering van 30 maart 2018 over de beleids- en beheerscyclus van de lokale en provinciale besturen (BVR BBC) en het ministerieel besluit van 26 juni 2018 tot vaststelling van de modellen en de nadere voorschriften van de beleidsrapporten, de rekeningstelsels en de digitale rapportering van de beleids- en beheerscyclus van de lokale en provinciale besturen (MB BBC).

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

We hebben ondertussen sinds de opstart van het Woon- en Zorgbedrijf in 2018, het derde boekjaar kunnen afsluiten. En hierbij komen we als aparte entiteit stilaan op kruissnelheid. De (financiële) interactie met het lokaal bestuur blijft uiteraard bestaan in een aantal samenwerkingsverbanden en akkoorden die (deels) nog verder geconcretiseerd moeten worden in een beheersovereenkomst. Zo wordt bijvoorbeeld het merendeel van het statutair personeel nog vanuit het OCMW ter beschikking gesteld en staat er geen ICT-personeel rechtstreeks op de loonlijst van het Woon- en Zorgbedrijf. Voor dit meerjarenplan en dus ook voor boekjaar 2020 werd de gemeentelijke bijdrage bepaald op € 1.300.000.

In de financiële verslaggeving die verder volgt in deze uiteenzetting kunnen we dan ook door het feit dat we nu drie (al dan niet vergelijkbare) boekjaren ver zijn een poging tot evolutie geven van de meeste rubrieken uit de resultatenrekening over de periode 2018-2020.

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

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

De e-facturatie (via de Echo- en Arcomodule) doet steeds meer en meer haar intrede en we merken dat de digitale aanlevering van facturen stilaan de overhand neemt op de papieren exemplaren. In de nabije toekomst zullen de financiële processen en digitale rapportering nog verder en meer geautomatiseerd kunnen verlopen, waarbij de digitaal ingescande pdf-facturen stapsgewijs zullen vervangen worden door de volledig digitale factuur via het Peppol-platform. Momenteel wordt de aanlevering via deze weg eerder door de grote leveranciers aangereikt. In ieder geval proberen we op de financiële dienst ook ons steentje bij te dragen om zo weinig mogelijk papier te verbruiken en de facturen of andere relevante documenten als bijlage digitaal op te slaan in de boekhouding. De heersende coronapandemie kan hiertoe (door onder meer het invoeren van telewerk) enkel maar bijdragen, dit om toch maar één van de weinige voordelen van deze crisis te noemen.

De personeelsbezetting op de financiële dienst is in de loop van 2020 niet gewijzigd maar we moesten ons naar het eindejaar toe stilaan voorbereiden op een herschikking van het team naar aanleiding van het nakende vertrek wegens pensionering van onze 0,2 VTE administratief medewerkster in het voorjaar van 2021. Dit vanzelfsprekend om de continuïteit van de werking te blijven garanderen.

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 ook het thesauriebeheer en bewaakt de liquiditeit. Zo werd in 2020 een voorschottenlijn van € 1.500.000 gebudgetteerd en opgenomen om die liquiditeit structureel op peil te houden voor de komende legislatuur.

Vanaf boekjaar 2020 dienen we nu bijkomend bij de overige verplichte rapportering ook tegen eind februari een meerjarenplanaanpassing "Overdrachten" te agenderen op de raad van bestuur. Hierin wordt bepaald welke (onaangewende) investeringskredieten naar het volgende boekjaar worden overgedragen.

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

De vroegere (trimesteriële) tussentijdse financiële rapportages maken in deze nieuwe BBC2020-regelgeving plaats voor een nieuwe halfjaarlijkse opvolgingsrapportering over het eerste semester. Dit rapport werd (samen met een eerste aanpassing van het meerjarenplan) geagendeerd in de raad van september 2020. Deze rapportering dient ten laatste vóór het afsluiten van het derde kwartaal op de algemene vergadering geagendeerd te worden.

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

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

In het financieel gedeelte van het jaarverslag 2020 worden naar analogie van de boekjaren 2018 en 2019 de diverse rubrieken van de resultatenrekening en de balans verder uitgewerkt en verfijnd. We verlieten hierbij het pad van de klassieke verrekening via een viertal interne factureringen (IF), zijnde de IF-algemeen, IF-catering, IF-housekeeping en IF-centrale wasserij die we in het verleden steeds toepasten. De eerste jaarrekening van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik leek ons een geschikt moment



voor het invoeren van de analytische cascademethode waarbij alle ondersteunende diensten volledig versleuteld worden over onze uiteindelijke klantendiensten. Zo pogen we een correcter beeld te creëren van wat een klantendienst ons effectief kost.

Gezien we nu voor boekjaar 2020 al de derde jaarrekening volgens dit nieuwe principe kunnen voorleggen, gaat de vergelijking met de eerste twee boekjaren 2018 en 2019 van het Woon- en Zorgbedrijf steeds beter op. Uiteraard moet er blijvend de nodige aandacht voor duidelijke verschilpunten gevestigd te worden. Het hoeft geen betoog dat de COVID-19 pandemie ook financieel heel wat voeten in de aarde heeft gehad, dit zowel aan de uitgaven- als aan de inkomstzijde. Maandelijks werd dan ook voor de raad van bestuur een financiële “corona-update” geagendeerd. De gevolgen daarvan worden verder toegelicht in het financieel gedeelte verder in dit jaarverslag.

In 2020 stond eveneens de heraanbesteding van onze verzekeringsportefeuille op de agenda. Een overheidsopdracht die onder delegatie van het lokaal bestuur kon gefinaliseerd worden en waarbij er opnieuw voor de komende vier jaar een significante besparing op ons verzekeringsbudget kon worden gerealiseerd.

De opmaak van dit eerste meerjarenplan en deze eerste rekening volgens de nieuwe BBC2020-richtlijnen vormden een belangrijke uitdaging tijdens dit wel memorabele boekjaar waar we vooral de COVID-19 -gevolgen zullen onthouden. Financieel vielen deze voor het Woon- en Zorgbedrijf nog mee dankzij de vele steunmaatregelen. Daarnaast zou ik de overgang van het privaat naar het publieke vakantiestelsel als item met de grootste financiële impact durven noemen, een oefening die we alvast als geslaagd mogen bestempelen.

Tot slot geeft onderstaande tabel een overzicht van de verschillende (officiële) financiële rapporten met betrekking tot of tijdens boekjaar 2020:

Document	in RvB WZBW	in AV WZBW
Meerjarenplan 2020-2025 WZBW	19/12/2019	19/12/2019
Meerjarenplan overdrachten 1 2020-2025	20/02/2020	
Jaarrekening 2019		28/05/2020
Meerjarenplanaanpassing 1 2020-2025	24/09/2020	24/09/2020
Opvolgingsrapportering 1e semester 2020	24/09/2020	24/09/2020
Meerjarenplanaanpassing 2 2020-2025	17/12/2020	17/12/2020

Het financieel gedeelte verder in dit jaarverslag (hoofdstuk 14) geeft de lezer meer duiding van de diverse financiële aspecten van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik over het boekjaar 2020.

## 7 Personeelsdienst

### 7.1 Personeel

Functie	Aantal op 31-12-2019	VTE op jaarbasis	Aantal op 31-12-2020	VTE op jaarbasis
Directeur personeelsdienst	1	1	1	1
Stafmedewerker personeel	1	0,5	1	0,5
Administratief medewerker	1	1	1	1
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>2,5</b>	<b>3</b>	<b>2,5</b>

### 7.2 Nieuwe aanwervingen

#### Ergotherapeut

In februari werd de selectie gehouden voor de aanwerving van 2 ergotherapeuten. Beiden kregen daarna een contract van onbepaalde duur.

#### Zorgkundige

In februari en juni werden verkorte selectieprocedures gehouden voor de aanleg van een werfreserve. Vanuit deze werfreserve kregen verschillende kandidaten een aanbod van onbepaalde duur.

#### Geschoold arbeider

In maart werd de praktische en mondelinge proef gehouden voor de aanwerving van een geschoold arbeider. Deze startte eind juli binnen de Technische dienst.

#### Werkman-werkvrouw

In april werd de selectieprocedure afgerond voor de aanstelling van enkele personen binnen de organisatie.

#### Hoofdverpleegkundige

De selectie van hoofdverpleegkundige werd afgerond in de loop van mei. De nieuwe hoofdverpleegkundige startte halfweg augustus in Het Pardoën.

#### Centrumleider dienstencentrum

Ook in mei werd de selectie van centrumleider dienstencentrum afgerond. De kandidaat werd kort daarna definitief aangesteld als centrumleider.

#### Coördinator Woonzorg

In 2019 werden twee selecties gehouden voor de aanwerving van een coördinator Woonzorg. Bij de eerste selectie slaagde niemand in het mondeling gedeelte. Bij de tweede selectie slaagde de kandidaat niet in het assessment. Halfweg 2020 werd een derde selectie gehouden. De nieuwe coördinator startte in oktober van 2020.

#### Verpleegkundige

In 2020 werden twee selecties gehouden voor de aanwerving van verpleegkundige. Uit beide selecties konden we nieuwe verpleegkundigen aantrekken die intussen gestart zijn.

**Administratief medewerker keuken**

Een promotieselectie werd voorzien voor de administratieve functie in de keuken van Het Pardoen. De kandidaat kon nadien aangesteld worden voor onbepaalde duur.

**Keukenverantwoordelijke**

Tegelijkertijd werd ook de functie van keukenverantwoordelijke vacant verklaard via promotie. De kandidaat kon na het slagen aangesteld worden als keukenverantwoordelijke.

**Administratief medewerker De Spie**

De interne selectieprocedure voor administratief medewerker werd in september afgerond. De geslaagde kandidaat werd aangesteld.

### 7.3 Personeelsleden in het Woon- en Zorgbedrijf Wervik

Volgens arbeidsplaats  
(exclusief PWA en vrijwilligers)

Arbeitsplaats	Aantal koppen op 31-12			VTE op jaarbasis		
	DT	VT	Totaal	2020	%VTE	2019
Centrale administratie	1	1	2	1,5	0,82%	1,08
Communicatiecel	5		5	2,39	1,31%	2,34
De Spie	3		3	1,22	0,67%	1,33
Financiële dienst	1		1	0,80	0,44%	0,80
Groepswonen	4		4	1,06	0,58%	1,10
Het Pardoen	56	27	83	58,78	32,28%	56,80
ICT				0,27	0,15%	0,96
Interne preventiedienst	2	1	3	1,66	0,91%	1,37
Keuken	19	7	26	15,75	8,65%	15,32
Nachtopvang	4	1	5	2,81	1,54%	2,60
Onderhoud	35	5	40	23,91	13,13%	21,96
Personeelsdienst	1		1	0,50	0,27%	0,50
Technische dienst		7	7	7,25	3,98%	7,61
Ter Beke	51	19	70	43,84	24,08%	42,55
Warme maaltijden	2	1	3	2,88	1,58%	2,65
Wasserij	3	3	6	4,27	2,34%	4,93
Woonzorg	5	1	6	3,97	2,18%	3,57
Woonzorg DC	16	1	17	9,22	5,06%	9,19
<b>Eindtotaal</b>	<b>207</b>	<b>75</b>	<b>282</b>	<b>182,08</b>	<b>100,00%</b>	<b>176,66</b>

In 2020 merken we een stijging in VTE ten opzichte van 2019. Dit is deels te wijten aan de extra inzet van medewerkers tijdens de coronacrisis. Zo werd er bijkomend personeel ingezet in de keuken en warme maaltijden. Ook werden er in de Nachtopvang bijkomende contracten voorzien om de extra gepresteerde uren weg te werken. Daarnaast is ook een stijging merkbaar in de twee woonzorgcentra door de stijgende zorggraad.

De stijging in de twee woonzorgcentra is enerzijds gekoppeld aan het bijkomend personeel tijdens de coronacrisis en anderzijds gelinkt aan de stijging van het aantal zorgkundige in vervanging opleiding 600 (+1,67 VTE) en de stijgende zorggraad (+1.42 VTE).

#### Ter beschikking gesteld personeel

Arbeitsplaats	Aantal koppen op 31-12			VTE op jaarbasis		
	DT	VT	2019	2020	%VTE	2019
Centrale administratie	1	1	2	1,80	19,18%	2,23
Financiële dienst	1	2	3	2,80	29,77%	2,80
Het Pardoen		1	1	1,00	10,63%	1,00
Personeelsdienst		2	2	2,00	21,27%	2,00
Ter Beke	1	1	2	1,80	19,14%	1,80
<b>Eindtotaal</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>9,40</b>	<b>100,00%</b>	<b>9,83</b>



Het aantal VTE ter beschikking gestelde statutaire werknemers is licht gedaald ten opzichte van 2019. Dit heeft te maken met de overdracht van de functie van algemeen directeur van het lokaal bestuur naar het Woon- en Zorgbedrijf.

**Evolutie geslacht personeel op 31-12**

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020
Man voltijds	35	36	18	23	26
Vrouw voltijds	73	60	53	56	56
Man deeltijds	9	10	8	5	6
Vrouw deeltijds	231	243	216	211	203

In 2020 merken we een stijging van het aantal mannen met 4 koppen (+14 %). Niettemin blijft het Woon- en Zorgbedrijf een vrouwelijk bastion.

**Evolutie van het aantal personen inclusief het langdurig afwezig personeel  
Inclusief de terbeschikkinggestelden**

Jaar	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal	404	371	378	382	379	372	295	298	300

**Evolutie van het aantal langdurig afwezig personeel**

Jaar	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal	26	22	25	25	31	23	13	14	18

**Evolutie van het aantal voltijds equivalenten op jaarbasis**

Jaar	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal	263,88	241,92	238,61	242,09	248,74	245,28	191,62	186,49	191,48

Zoals eerder aangegeven is het VTE op jaarbasis gestegen ten aanzien van 2019. In 2020 halen we bijna het cijfer van 2018.

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

Jaar	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Statutair	7,32	7,75	7,48	7,27	7,19	6,53	0	0,34	0,47
Contractueel	56,22	55,36	56,74	74,41	76,92	79,58	94,61	88,81	84,91
Artikel 60 §7	8,13	7,98	8,89	7,68	7,51	6,61	0	0	0
Activa	4,03	3,81	2,95	2,83	2,63	2,45	4,00	2,71	1,89
Sine	5,83	7,01	6,79	5,59	5,18	4,25	3,22	4,75	4,23
BIO					0,57	0,57	0	0	0
Duaal Leren									0,95

IBF = Interdepartementaal Begrotingsfonds

BIO = beroepsinlevingsovereenkomst

We kunnen terug stellen dat het merendeel van het personeel (85,72%) contractueel is. Bijna een half percent is statutair en iets meer dan 6 % heeft een Activa of Sinecontract. Vorig jaar werden ook 2 personen via duaal leren tewerkgesteld.

## 7.4 Vorming

Er werd in 2020 samen gewerkt met volgende instanties :

Netwerk Palliatieve zorg, CVO Miras, Prebes, MD Group, Vives en Cival Schaubroeck

Een greep uit de opleidingsthema's

Naam opleiding	Groep werknemers
Basiscursus Palliatieve Zorg	Zorgpersoneel
Gastvrije zorg	Zorgpersoneel
Hearing januari 2020	Voltallige personeelsploeg
Nieuwjaarsforum	Preventieadviseur
Opleiding kleine blusmiddelen	Diverse afdelingen
Topicdag leidinggevende 2.0	Hoofdverpleegkundige
Update sociale actualiteit lokale besturen	Personeelsdienst

In 2020 werden omwille van de pandemie diverse opleidingen en vormingsmomenten geannuleerd of werden niet meer georganiseerd. De mogelijkheid tot het volgen van opleidingen werd beperkt tot het eerste kwartaal van 2020.



*Opleiding kleine blusmiddelen*

## 7.5 Tewerkstelling laaggeschoolden en langdurig werklozen

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

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020
Artikel 60§7	45	37	7	13	6
Wijkwerkers	55	27	9	16	4
Activa	15	10	11	8	7
Sine	30	17	14	14	14

Het Woon- en Zorgbedrijf stelt zelf geen Artikel 60§7 tewerk. We boden wel een tewerkstellingsplaats aan 6 medewerkers aan die vanuit het OCMW worden aangeleverd.

De vroegere PWA-medewerkers zijn nu wijk-werkers. In het Woon-en Zorgbedrijf werden vier wijkwerkers tewerkgesteld in het jaar 2020, dit zijn er 12 minder dan vorig jaar. Deze 4 wijkwerkers werden in de wasserij ingeschakeld.

### Aantal werknemers artikel 60§7 per arbeidsplaats

Arbeidsplaats	Koppen
Het Pardoen	
Keuken	
Ter Beke	
Wasserij	6
Woonzorg LDC	
<b>Eindtotaal</b>	<b>6</b>

## 7.6 Bijzondere statuten

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

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020
Artikel 60 §7	20.19	16.54	6,6	4,03	5,7
Sociale maribel	48.34	48.64	46.18	46,18	46,46
Vervanger opleiding 600	3.72	3	3	1,94	4,32
Bijkomend verlof	0.25	0.25	0,25	0,25	0,25
Mobiele equipel	0.50	0.5	0	1,8	1,8
Activa	6.90	6	4	2,71	0
Sine	12.14	10.9	5.94	4,75	4,40
Alternierende opleiding					0,16
<b>Totaal</b>	<b>92.04</b>	<b>85.83</b>	<b>61.54</b>	<b>57,41</b>	<b>63,09</b>

Het aantal medewerkers binnen sociale maribel maakt nog steeds een groot deel uit van de bijzondere statuten.

De mobiele equipe bestaat uit 3 x 0,60 VTE zorgkundigen die gefinancierd worden via RSZ (sociale maribel) en worden ingezet als extra personeel binnen onze 2 woonzorgcentra. Het aantal contracten Activa en Sine dat nog gesubsidieerd worden, daalt jaar op jaar. Dit betekent dat er een aantal werknemers met een oud Activa of Sine contract niet meer in aanmerking komen voor enige subsidie.

## 7.7 Jobstudenten

	2017		2018		2019		2020	
	VT	DT	VT	DT	VT	DT	VT	DT
Site Sint-Jan								
keuken	0	0	0	0	0	0	0	0
onderhoud	0	4	0	4	0	4	0	4
verzorging	0	0	0	0	0	0	0	0
WZC Het Pardoen								
keuken	1	4	1	4	1	5	1	4
onderhoud	0	5	0	6	0	8	0	10
verzorging	8	1	7	1	8	0	6	1
WZC Ter Beke								
keuken	0	1	0	1	0	1	0	1
onderhoud	0	5	0	5	0	5	0	6
verzorging	6	1	7	0	8	0	7	0
WZC site Sint-Jan								
verzorging	1	1	0	0	0	0	0	0
Wasserij								
innenverzorgster	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>27</b>

In 2020 werden initieel evenveel jobstudenten voorzien. Binnen de onderhoudsploeg van Het Pardoen en Ter Beke werden tijdens de zomervakantie bijkomende jobstudenten ingeschakeld om afwezig personeel te vervangen. Ook muteerde 1 jobstudent naar de waterrij om daar ingeschakeld te worden.

## 7.8 Ziekteverzuim en aanwezigheidsbeleid

### Ziekteverzuimpercentage op basis van dagen

	2016	2017	2018	2019	2020
Alle werknemers, (zonder artikel 60§7)	7,50	6,64	6,87	7,96	9,30
Alle werknemers, (zonder langdurig afwezig en art. 60§7)	3,65	3,74	3,58	4,70	4,48

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 2019 licht gedaald. Het cijfer is nog steeds hoog als we dit vergelijken met de jaren ervoor.

### 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.

	2016	2017	2018	2019	2020
Alle werknemers (zonder artikel 60§7)	298,64	264,7	182,94	289,91	238,17
Maximumscore	28.400	16.698	2.672	4.875	2.900

De Bradfordfactor is gedaald ten opzichte van 2019. Ook de hoogste score is een pak lager dan vorig jaar.



**Uren gewaarborgd loon**

	2016	2017	2018	2019	2020
Betaalde uren (op basis van VTE)	491.510	484.673	351.761	353.526	378.325
Uren gewaarborgd loon	25.223	18.716	11.552	12.849	13.217
Percentage uren gewaarborgd loon	5,13 %	3,86 %	3,28 %	3,63 %	3,49%

In 2020 betaalden we 3,49 % van de totale loonkost uit als gewaarborgd loon. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar.

**Aantal werknemers zonder ziektedagen**

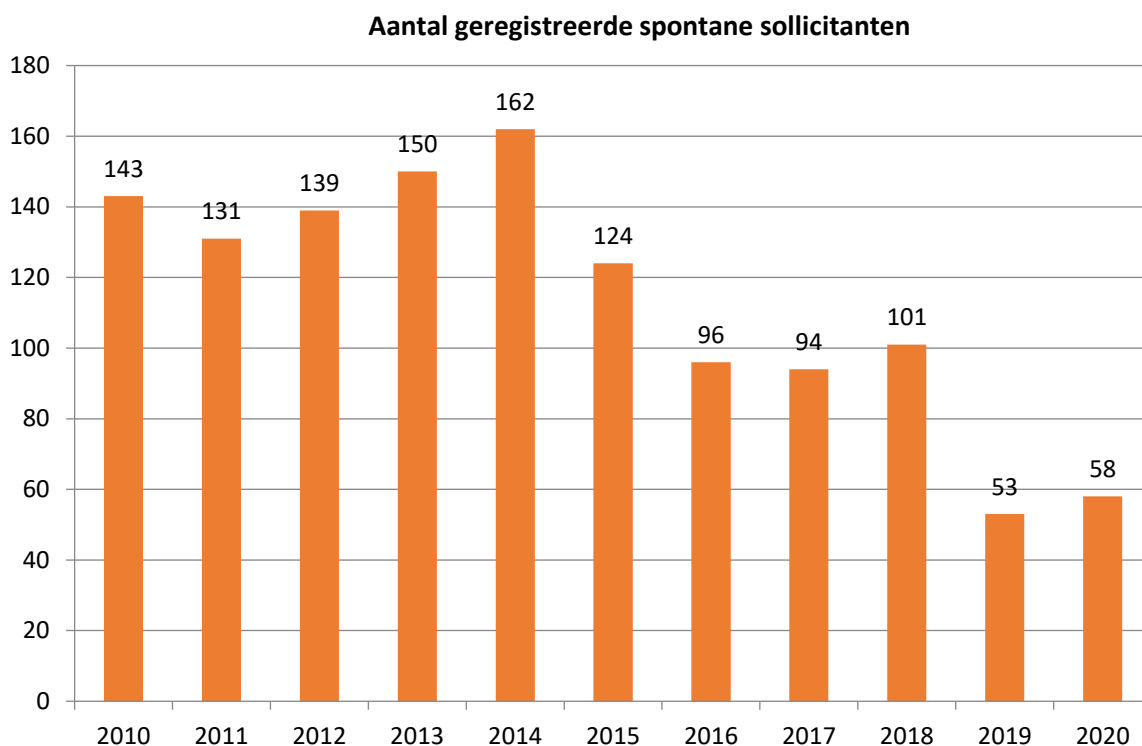
	2016	2017	2018	2019	2020
Totaal aantal werknemers in dienst gedurende het jaar (in koppen)	447	497	376	377	380
Aantal werknemers zonder ziektedagen	172	205	148	154	139
Percentage werknemers zonder ziektedagen	38,48	41,25	39,36	40,85	36,58

In 2020 is 36,58 % van het personeel niet ziek geweest. Dit is het laagste cijfer sinds jaren.

**Algemene Conclusie**

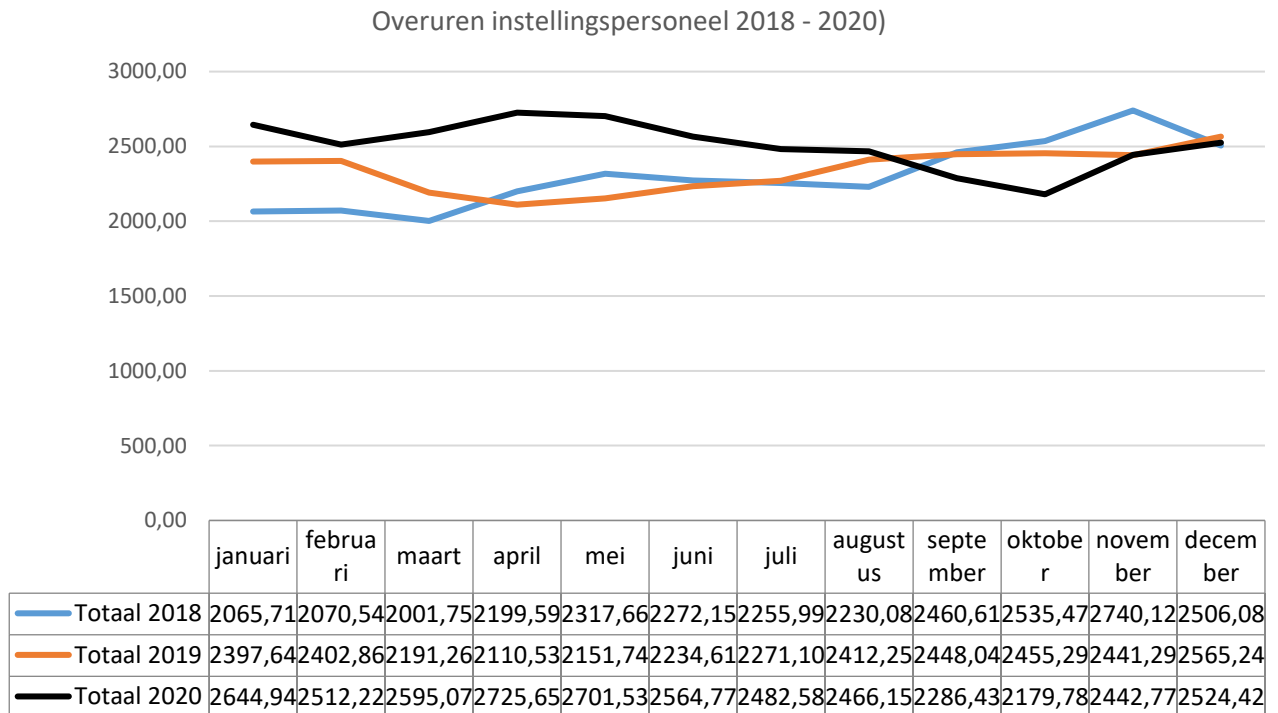
2020 was op vlak van ziekteverzuim een uitzonderlijk jaar. De coronacrisis heeft de cijfers verstoord. Echter is het niet eenduidig vast te stellen dat alle cijfers van 2020 diep in het rood zijn gegaan. We merken op dat er meer personeel afwezig was wegens ziekte en ook een grotere groep langdurig afwezigen. Dit heeft een rechtstreekse impact op het algemeen ziekteverzuimcijfer en het percentage werknemers zonder ziektedagen. De Bradfordfactor, het ziekteverzuimpercentage zonder het langdurig afwezig personeel en het hoogste Bradfordfactorcijfer is lager dan 2019. Hieruit kunnen we concluderen dat in 2020 personeel dat afwezig was, gemiddeld vaak langer afwezig was dan in 2019.

## 7.9 Spontane sollicitaties



In 2020 ontvingen we iets meer spontane sollicitaties binnen dan vorig jaar. In 2018 werden de spontane sollicitanten van het OCMW ook nog opgenomen in de cijfers. Vanaf 2019 werden enkel de spontane sollicitanten van het Woon- en Zorgbedrijf geteld. Missen we nog steeds wat de naambekendheid, waardoor werkzoekenden ons minder snel weten te vinden?

## 7.10 Overuren



We zien dat in 2020 het aantal overuren tussen januari en juli 2020 doorgaans hoger ligt dan de vorige jaren. Vanaf de zomer zien we wel een daling. Op het einde van het jaar zitten we dan weer op hetzelfde aantal als de afgelopen jaren.

Gemiddeld heeft een personeelslid 11,33 overuren staan doorheen het jaar. Dit is een lichte stijging in vergelijking met de voorbije jaren. Dit heeft vooral te maken met de eerste maanden van 2020 waar de som een stuk hoger is dan in 2018 en 2019. De stijging van de overuren kan rechtstreeks gelinkt worden aan de beide coronagolven (periodes waarin personeel extra werd ingezet om de crisis aan te pakken).

## 8 KEUKEN EN SCHOONMAAK

### 8.1 Personeel

Functie	Aantal op 31-12-19	VTE op jaarbasis	Aantal op 31-12-20	VTE op jaarbasis
Keukenverantwoordelijke	1	1	1	1
Administratief medewerker keuken	1	0,35	1	0,5
Kok	4	3,78	4	3,9
Medewerker ontvangst goederen	2	0,76	2	1
Keukenhulp	26	9,42	19	9,33
Verdeler warme maaltijden	4	2,65	3	2,88
Brigadier schoonmaak	2	1,48	2	1,5
Werkvrouw/werkman/logistiek medewerker	35	20,46	37	22,43
<b>Totaal</b>	<b>73</b>	<b>39,14</b>	<b>69</b>	<b>42,54</b>

### 8.2 Werking

#### 8.2.1 Keuken

Het WZBW heeft een contract met Sodexo voor het keukengebeuren.

Dit omvat:

- Alle maaltijden (ontbijt, middagmaal en avondmaal) voor de bewoners van beide woonzorgcentra (185 bewoners)
- Warme maaltijden aan huis (tussen 130 en 175 maaltijden per dag)
- Dagelijkse maaltijden in Lokaal Dienstencentrum De Spie
- Ontbijt en avondmaal Groepswonen
- Ontbijt en avondmaal Nachtopvang
- Personeelsmaaltijden
- Soep voor personeel
- Directiemaaltijden (bij selecties, bezoekers,...)
- Recepties bij speciale gelegenheden (officiële opening,...)
- Aanleveren van goederen via onze interne besteldienst voor afdelingen en animaties (easyshop)
- Speciale maaltijden bewoners via animaties in de woonzorgcentra

Derden kunnen gebruik maken van de diensten van de keuken.

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

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

Om dit alles goed te laten verlopen conform alle geldende normen hebben wij o.a. volgende zaken moeten realiseren of verbeteren:

- HACCP verbeteren op de werkvloer:
  - o Verhoogt de score bij de tweejaarlijkse interne controles Sodexo.
  - o Opvolging en bijsturing via actieplannen
  - o Opleiding via toolboxes
- Creatie functie ontvangst goederen leidt tot een betere beheersing ontvangst van goederen en foutloos afleveren interne bestellingen.
- Beter opvolging tijdsregistratie door deze taak toe te vertrouwen aan een administratief medewerker
- Teambuilding keukenpersoneel
- Koks hebben meer tijd voor de kerntaak: koken

### 8.2.2 Leanpath:

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

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

Het uiteindelijke doel is de overschotten natuurlijk te vermijden.

Dit programma werd kosteloos door Sodexo aangeboden en past in de wereldwijde visie van WasteWatch = verspilling vermijden voor milieu en mens.

### 8.2.2 Schoonmaak

De schoonmaak staat in voor dagelijks en periodiek onderhoud op de verschillende sites. Naast dit helpen deze medewerkers ook mee rond het maaltijdgebeuren. Sodexo staat ook in voor het goede verloop van dit proces en heeft continu bijsturing en begeleiding aan de brigadiers schoonmaak. Sodexo staat ook in voor de aankoop onderhoudsproducten voor de schoonmaak en wasserij.

- Interne maandelijkse controle schoonmaak door Sodexo via E-QSS software door de Site Manager.
- In 2019 hebben wij de logistieke medewerkers in de ploeg schoonmaak of de keuken opgenomen.
- Maandelijks bijsturen medewerkers schoonmaak a.d.h.v. de rapporten controles door de Site Manager.
- Optimaliseren bezetting onderhoudsmedewerkers op de sites. Bv. op site Ter Beke helpen schoonmaak mee met de maaltijdbedeling over de middag.
- Gebruiken professioneel en goedgekeurd materiaal volgens de wettelijke normen.
- Opleidingen hiervoor via toolboxes van Sodexo en met onze interne partner Diversey.

Om de schoonmaak goed te laten verlopen conform alle normen hebben wij enkele zaken moeten realiseren hiervoor:

- Taken herverdelen op de taakkaarten schoonmaak in WZC Ter Beke om een beter evenwicht te realiseren tussen alle afdelingen.



- Opleiding (herhaling) i.v.m. de juiste werkwijzen in de schoonmaak in samenwerking met onze partner Diversey.
- Taken uitzuiveren en hierdoor een tijdswinst creëren: bv. wassen rasanten en kledij op de sites verminderen, geen onnodige afstanden moeten afleggen.
- Bij toolboxen veilig werken benadrukken: bv. procedure isolatiekamer up-to-date houden en herwerken voor Sp-dienst in Sint-Jan en op de verschillende sites. Uitleg geven hierover aan de medewerker.

In tijden van corona:

- Extra taken/prestaties voor het ontsmetting van de handcontactpunten en dit twee keer per dag.
- Na isolatie de kamer van de bewoner grondig ontsmetten.
- Tijdens de corona-uitbraken en het gebruik van een cohorteafdeling op de woonzorgcentra: de kamers die vrij zijn grondig ontsmetten en reinigen.
- Een medewerker voorzien op de cohorte om continu alles goed te kunnen ontsmetten en de zorg te ondersteunen bij de maaltijden.
- Extra bestellingen plaatsen producten ontsmetting.
- Korte opleidingen rond omgaan met corona.



Mariam Mlali is administratieve hulp keuken  
**“Een raar en moeilijk jaar, maar iedereen bleef zich inzetten.”**

### ***Hoe heb je 2020 beleefd?***

Het was een zeer raar en moeilijk jaar.

Ik ben blij dat we met de hele familie nog de eerste verjaardag van mijn zontje hebben kunnen vieren in januari op een normale manier.

Kort daarna is door COVID-19 alles beginnen veranderen. Zowel privé als op het werk werd alles anders.

In het begin waren er veel mensen in paniek en bang om nog te komen werken. Gelukkig heeft iedereen zich snel herpakt en doorgezet dankzij de vele maatregelen die genomen werden om alles veilig te laten verlopen.

We mogen van geluk spreken dat er heel weinig besmettingen geweest zijn binnen ons keukenteam. Er waren wel heel veel quarantaines en andere ziektes die ervoor zorgden dat het uurrooster heel vaak moest wijzigen. Collega's moesten heel vaak inspringen en flexibel zijn. Gelukkig was iedereen dan ook begripvol en stond iedereen paraat.

Ikzelf heb een eind thuiswerk moeten doen. Dit was niet gemakkelijk met 2 kleine kindjes die niet begrijpen dat ze mama met rust moeten laten tijdens de werkuren. Ook het weinige contact met de collega's (1 dag halftijds per week in de keuken (1 aan het onthaal) en al de rest via mail en telefonisch) zorgde voor frustratie en miscommunicatie.

Ik ben dan ook heel blij dat ik nu weer iedere dag op de werkvloer mag zijn!

### ***Welke positieve gebeurtenis heb je beleefd?***

Door deze hele situatie is het nog maar eens duidelijk geworden hoe belangrijk familie en vrienden zijn.

Ook het besef dat het leven aan een zijden draadje hangt heeft mij doen inzien dat we meer moeten genieten.

### ***Hoe heeft het WZBW je geholpen?***

Ik ben enorm dankbaar dat ik dankzij ons Woon- en Zorgbedrijf zo snel een vaccinatie van Pfizer heb gekregen, ook al ben ik zelf geen zorgverlener.

### ***Wie zou jij in de bloemetjes zetten?***

#### ***Waarom?***

Ik zou iedereen van ons Woon- en Zorgbedrijf in de bloemetjes zetten.

Het is voor iedereen een moeilijk en raar jaar geweest maar iedereen heeft zich aangepast en is zich blijven inzetten.

## 9 Technische dienst

### 9.1 Personeel

Functie	Aantal op 31-12-19	VTE op jaarbasis	Aantal op 31-12-20	VTE op jaarbasis
Expert patrimonium	1	0,39	1	1
Technisch medewerker wachtdienst	4	2,97	5	3,9
Geschoold werkman	1	2,30	2	1,4
Werkman	1	1,25	1	0,95
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>7,61</b>	<b>9</b>	<b>7,25</b>

### 9.2 Werken

#### WZC Het Pardoen:

Om waterschade in de keuken van WZC Het Pardoen te kunnen herstellen, diende een deel van de keukenapparaten te worden verhuisd. Daarvoor werden elektriciteit en sanitaire leidingen ter voorbereiding aangepast.



*Aangepaste leiding in WZC Het Pardoen*

**Sint-Jansstraat:**

In twee woningen van de Sint-Jansstraat werden renovatiewerken uitgevoerd: de verwarmingsketel werd vervangen en de zolder werd geïsoleerd. In één woning werden de sloten vervangen.



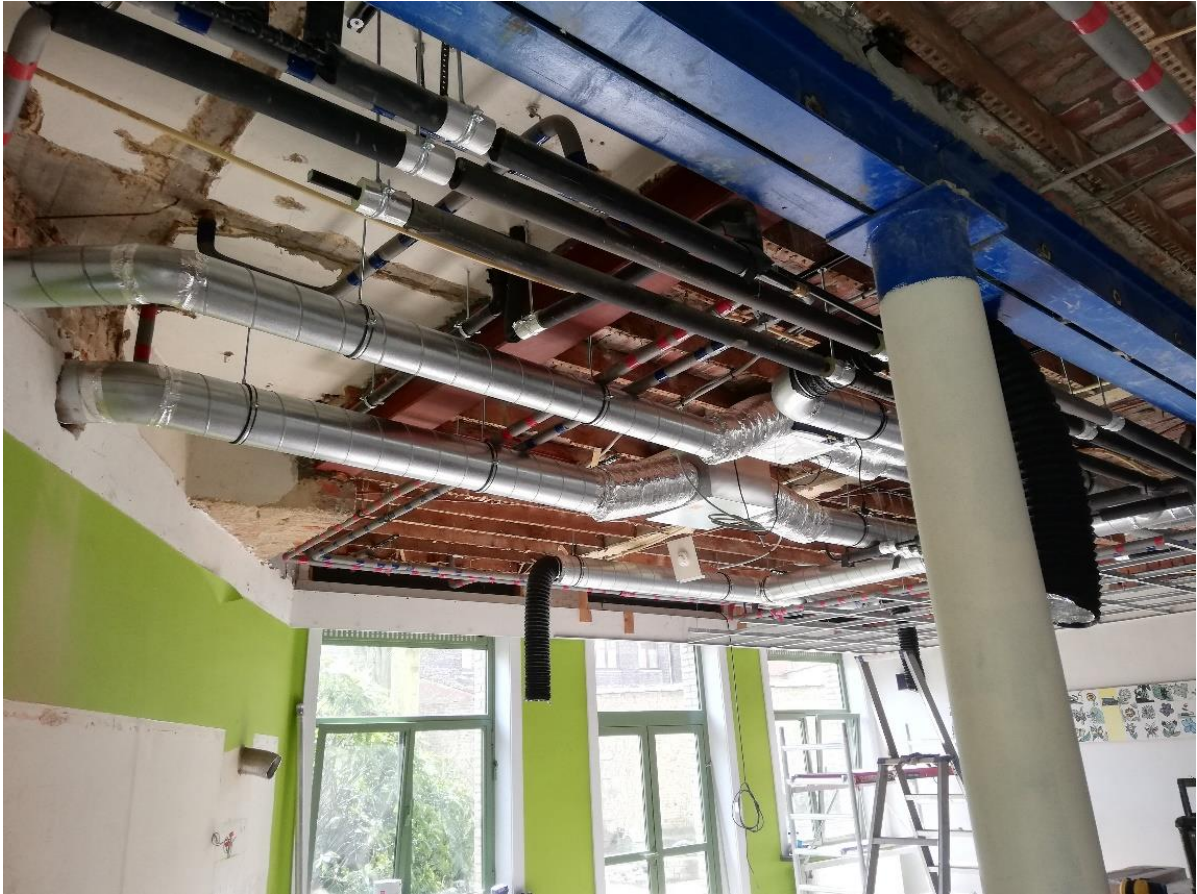
*Nieuwe verwarmingsketel in de Sint-Jansstraat*

**Uitbreiding Groepswonen:**

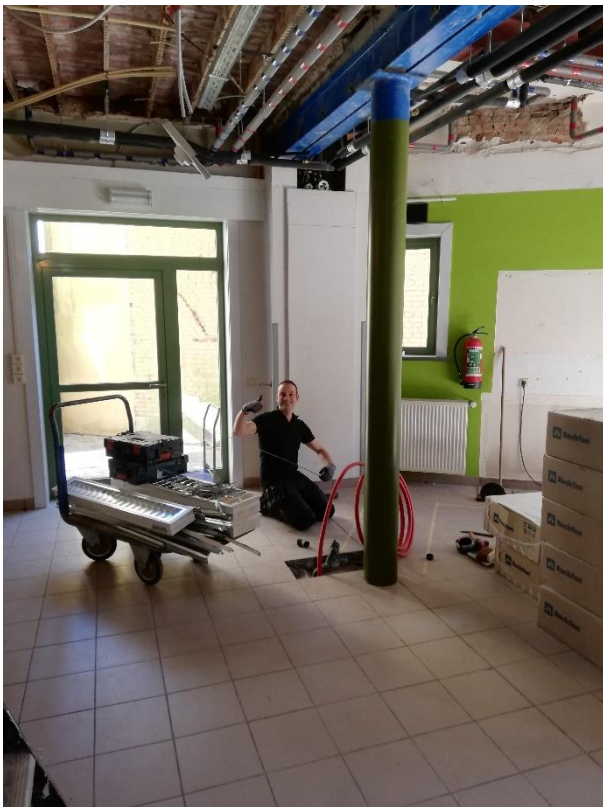
De technische dienst voert de werken voor de uitbreiding van het Groepswonen grotendeels zelf uit. Twee kamers en de keuken werden volledig afgewerkt.

Indien er beroep gedaan wordt op externe aannemers, bereidt de technische dienst de werken voor: er werden gaten in de muren geboord om het ventilatiesysteem te plaatsen. Ook voor de keuken werden alle nutsleidingen voorzien.





*De werken voor de nieuwe woonegelegenheden van het Groepswonen worden door de technische dienst en externe firma's uitgevoerd.*





**Kapittelplein :**

Na het vertrek van de huurders werden door de technische dienst de nodige herstellingen en opfriswerken gerealiseerd.



*Gerenoeverde flat in het Kapittelplein*

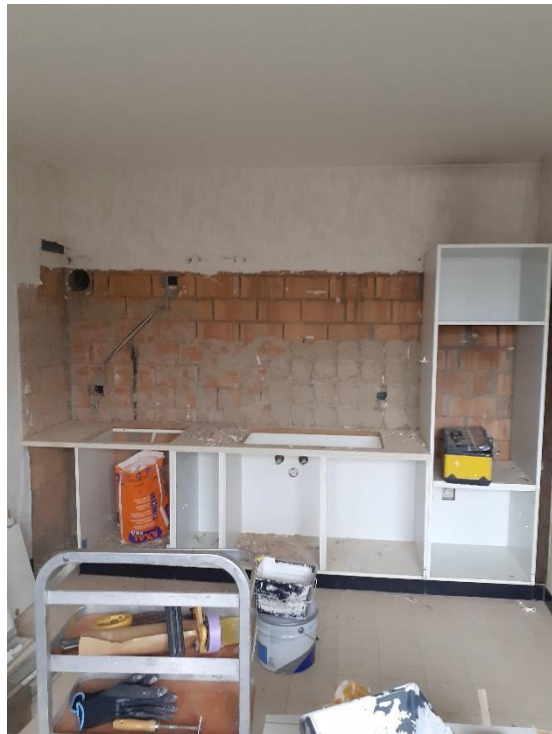


**Renovatie WZBW-patrimonium:**

In de serviceflats Ter Drapiers werd één flat volledig gerenoveerd.

In het Volderspand werd opstijgend vocht in een flat vastgesteld. De technische dienst heeft daar de nodige maatregelen genomen.

Er werden twee flats en de ingang van Ten Gaver gerenoveerd. Ook in Ten Kanter en De Klimop werden telkens één flat aangepakt.



*Renoveren van de badkamer (links) en de keuken (rechts)*



*Gerenoeverde douche (links) en zicht op de keuken (rechts)*

### **Zonnepanelen**

In het kader van duurzaamheid werden op het dak van het Sint-Janshospitaal zonnepanelen geplaatst.

**Corona:**

In beide woonzorgcentra Het Pardoën en Ter Beke heeft de technische dienst in het kader van corona cohorteafdelingen ingericht en bezoekersboxen. Ze verleenden ook praktische steun aan het personeel en de preventieadviseur.



*Opbouw bezoekersboxen in WZC Ter Beke*



*Bezoekersbox in gebruik*

### 9.3 Klusjesdienst

Rubriek	2017	2018	2019	2020
Elektriciteit	80	69	81	69
Meubilair/schrijnwerk	37	59	56	30
Montage	25	69	44	6
Sanitair	76	72	77	62
Verwarming	13	21	19	11
WC ontstoppen	9	7	5	17
<b>Totaal</b>	<b>240</b>	<b>297</b>	<b>282</b>	<b>195</b>

Het aantal gefactureerde tussenkomsten van de technische klusjesdienst is voor het vierde jaar op rij heel licht gedaald. Er werd prioriteit gegeven aan alle coronagerelateerde werkbonden, vooraleer andere werkbonden werden uitgevoerd.

## 9.4 Werkopdrachten

### Afgewerkte werkopdrachten

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal	4.366	4.002	3.811	4.157	3.926

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

## 9.5 Wachtoproepen

Rubriek	2020
Elektriciteit	22
Schrijnwerk/meubilair	17
Sanitair	14
Verwarming	12
Ontstopping	4
Diverse	9
<b>Totaal</b>	<b>78</b>

### Evolutie wachtoproepen

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
131	124	133	122	121	128	135	81	58	78



# 10 Preventie en bescherming op het werk

## 10.1 Personeel

Functie	Aantal op 31-12-19	VTE op jaarbasis	Aantal op 31-12-20	VTE op jaarbasis
Preventieadviseur	1	0,62	1	1
Arbeidsarts	1	0,16	1	0,16
Medewerker interne medische dienst	1	0,59	1	0,50
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>1,37</b>	<b>3</b>	<b>1,66</b>

## 10.2 Werking

Comité preventie en bescherming op het werk met belangrijkste rubrieken en acties uit de maandverslagen.

Corona: bijhouden van de strategische voorraad beschermingsmiddelen en de acties naar aanleiding van de maatregelen opgelegd door de overheid (affiches, voorzien van ontsmettingsmiddelen,..)

### 10.2.1 Arbeidsongevallen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totaal aantal	30	28	19	19	19	29	10	14	11
Met werkverlet	16	11	5	11	9	13	6	10	4
Zonder werkverlet	12	10	8	7	7	12	4	4	7
Woon-werkverkeer	2	7	6	1	3	4	2	4	2

Er werden 12 ongevallen aangegeven bij de verzekeraar. Hiervan werden er 11 erkend als arbeidsongeval.

Dit betekent een daling van 21 % tegenover 2019.

Wanneer we de percentages vergelijken, kunnen we stellen dat er in 27 % van de arbeidsongevallen sprake was van werkverlet. In vergelijking met het voorbije jaar is dit beduidend lager. Toen was er sprake van 71 % van de arbeidsongevallen waarbij er werkverlet was.

Het werkverlet door arbeidsongevallen op de werkvloer bedroeg 21 dagen in 2020 tegenover 332 dagen in 2019. Dit betekent een daling van maar liefst 93 %

Ook de ongevallen in het kader van woon-werkverkeer zien we dalen van 4 naar 2 in vergelijking met 2019. Het werkverlet hier bedroeg 4 dagen in 2020 tegenover 30 dagen werkverlet in 2019.

### 10.2.2 Gezond@Work

De coronapandemie zadelde ons allen met heel veel vraagstukken op. Het onbekende, de onzekerheid en angst deed zelfs de sterksten onder ons wel eens twijfelen.

Vanuit de werkgroep gezond@work werd in 2020 ingezet op het mentaal welbevinden en het opbouwen van veerkracht bij het personeel. Er werden affiches verspreid met tips en de contactgegevens van de interne medische dienst, de vertrouwenspersonen en andere organisaties waar men steeds terecht kan voor een babbel.

Daarnaast werd een WelZijnsBrochure voor en door het personeel opgemaakt. Deze brochure bevatte tips en tricks om veerkracht aan te wenden en te vergroten in die moeilijke, angstige tijd. Elk personeelslid heeft deze WelZijnsBrochure gekregen.

### Interne preventiedienst

Gewapend met een aantal actiepunten uit het jaaractieplan was de interne preventiedienst klaar om ook in 2020 met zijn allen samen aan een veilige en gezonde werkplek te blijven werken. Zo werd in februari 2020 zestig personeelsleden een theoretische en praktijkgerichte opleiding gebruik kleine blusmiddelen gegeven.



Maar toen kenden we in maart 2020 een enorme ommezwaai. In nog geen 48 uur van alles kon tot geen bezoek in onze woonzorgcentra, en uiteindelijk een lockdown.

Deze coronapandemie verplichtte ons om nog steeds voor een gezonde en veilige werkplek te zorgen maar dan vanuit een geheel andere invalshoek. Want naast het uitvoeren van de gebruikelijke taken en opdrachten van een interne preventiedienst werden we genoodzaakt om bijkomend te handelen om deze pandemie meester te kunnen.

Gedurende de Coronapandemie leidde de interne preventiedienst de moeilijke en aanhoudende zoektocht naar beschermingsmiddelen en realiseerde nadien de opbouw van een strategische voorraad persoonlijke beschermingsmiddelen. In samenwerking met de directies van beide woonzorgcentra werd deze strategische voorraad strikt opgevolgd en aangevuld. De interne preventiedienst organiseerde vanuit het Sint-Janshospitaal de verdeling van het beschermingsmateriaal naar de andere sites van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik.

De interne preventiedienst leende ook zijn medewerking aan de opbouw van een regionale stock beschermingsmiddelen bij W13.

Daarnaast werden de steeds gewijzigde instructies en maatregelen in procedures gegoten, affiches met instructies opgemaakt en bedield, nazicht uitgevoerd op het naleven van de geïmplementeerde procedures, informatie ingewonnen bij externe organisaties en bijgestaan met raad (en daad) waar nodig binnen het Woon – en Zorg Bedrijf Wervik.

De vergaderingen van het comité preventie en bescherming werden in eerste instantie even uitgesteld om dan door digitaal te vergaderingen terug de draad op te nemen.

De interne preventiedienst heeft samen met de werkgroep gezond@work en de interne medische dienst sterk ingezet op het mentaal welbevinden van het WZBW-personeel in deze coronapandemie en daarvoor verschillende acties uitgewerkt.

### 10.2.3 Interne medische dienst

In 2020 werden door de arbeidsgeneesheer 24 aanwervingsonderzoeken, 148 periodieke onderzoeken en 10 werkhervattingsonderzoeken uitgevoerd.

De arbeidsarts en de verpleegkundige interne medische dienst werkten mee met acties rond COVID-19:

- 25-02-2020 Verspreiden affiches
- 17-03-2020 Bezoek aan de wasserij in verband met toepassing maatregelen tegen corona
- 27-03-2020 Bezoek aan de afdelingen van WZC Het Pardoen in verband met corona
- 30-03-2020 De verpleegkundige van de interne medische dienst helpt bij de bezoekersregeling in WZC Het Pardoen
- 16-04-2020 Afnemen coronatesten in WZC Het Pardoen
- 24-04-2020 Afnemen coronatesten in WZC Het Pardoen en WZC Ter Beke
- 28-04-2020 Verpleegkundige werkt in de zorg
- 12-05-2020 Overleg met de preventieadviseur over nieuwe maatregelen i.v.m. corona
- 19-05-2020 Bezoek woonzorgcentra i.v.m. hygiënische instructies i.v.m. corona
- 19-05-2020 Affiches rond gebruik toestellen (microgolf, printer, drankautomaat) tijdens corona
- 19-05-2020 Webinar: woonzorgcentra in tijden van corona
- 26-05-2020 Webinar: veerkracht in tijden van corona
- 02-06-2020 Boek Veerkracht voor het personeel
- 16-06-2020 Folder voor jobstudenten/stagiairs i.v.m. maatregelen te nemen tijdens corona
- 18-08-2020 Tracing besmetting in de wasserij
- 24-09-2020 COVID-19 testen in WZC Ter Beke
- 02-11-2020 Bespreking directeur WZC Ter Beke en CRA over de teststrategie
- 15-12-2020 Promofilmpje over belang van vaccineren
- 22-12-2020 Webinar: gebruik Vaccinnet voor coronavaccin

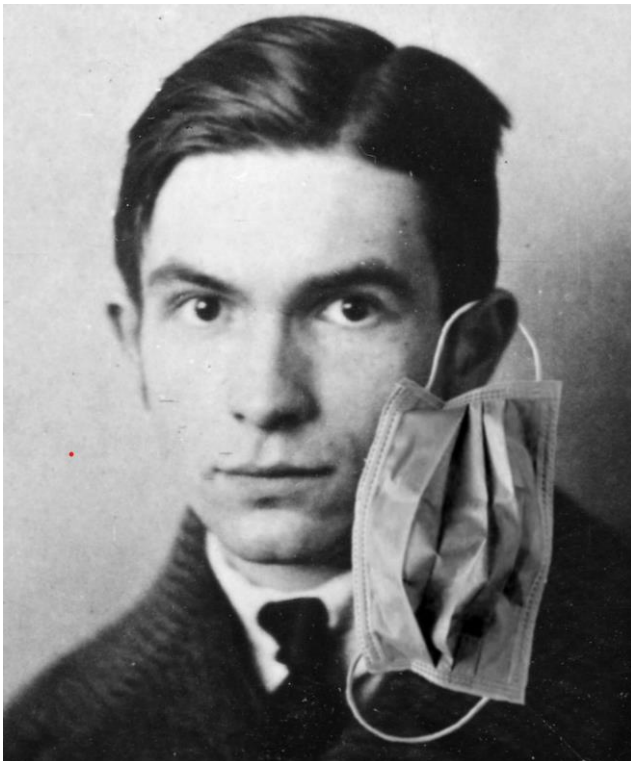
# BOEM

## PAUKESLAG

daar ligt alles

PLAT

uit Bezette Stad, Paul van Ostaijen





maart 2020

zo kwam **het virus** binnen in de interne medische dienst

totale stilstand van onze werking

**maar dan**

ons herpakken, de normale gang van zaken opzij zetten, buigzaam worden, bijscholen, wat doet dit virus, helpen uitleg gaan geven, proberen van op afstand en ter plaatse de mensen van het front te ondersteunen

zo kwamen we bij **VEERKRACHT** – wat is dit, hoe kunnen we dit vergroten, opzoeken, samen werken met collega's om er iets moois van te maken

gaan helpen waar nodig, als vrijwilliger of in ons werk, even geen dokter meer of assistente interne medische dienst, maar een kleine rader in systeem om virus op afstand te houden

testen, keelwissers, neuswissers

traag de medische onderzoeken weer opstarten, gehuld in witte schort, mondmasker, gezichtsmasker, handschoenen

ontsmetten, handen wassen, een vast onderdeel van ons werk

februari 2021

eindelijk wat **perspectief**, vaccins helpen plaatsen en gevaccineerd worden

karleen vercruyssen  
arbeidsarts

# 11 WASSERIJ

## 11.1 Personeel

Functie	Aantal op 31-12-19	VTE op jaarbasis	Aantal op 31-12-20	VTE op jaarbasis
Instructrice wasserij	1	1	1	1
Wasserij-arbeidster (SINE*)	4	2,93	4	2,27
Wasserij-arbeidster artikel 60§7	3 + 1 <sup>(a)</sup>	2,8 + 0,9 <sup>(a)</sup>	5	2,67+0,35 <sup>(a)</sup>
Chauffeur	1	1	1	1
Wijkwerken	1	0,2	4	
<b>Totaal</b>	<b>10 + 1</b>	<b>7,93 + 0,9</b>	<b>15</b>	<b>6,94+0,35<sup>(a)</sup></b>

\* Sociale inschakelingsecomie

<sup>(a)</sup> 1 Persoon van OCMW Wevelgem

De interne preventieadviseur coördineert de werking van de wasserij. De arbeidsbegeleidster van de sociale dienst van het OCMW volgde de projectmedewerkers op.



## 11.2 Werking

De wasserij is gehuisvest in de kelders van het Sint-Janshospitaal. De was van de woonzorgcentra Het Pardoën en Ter Beke wordt er verwerkt. Het gaat zowel over de privé was van de bewoners als over de werkpakken. Ook de was van de buitenschoolse kinderopvang Sloeber, de werkkledij van de overige interne diensten, de buurtwerking en het linnen van vzw O<sub>2</sub> en Jan Ypermanziekenhuis worden er verwerkt. Inwoners die binnen de woonzorgzone wonen, kunnen hun lakens en gordijnen laten wassen in de wasserij (persoonlijke was extern).

Wasserij - kg verwerkt wasgoed 2020													
	jan.	feb.	mrt.	apr.	mei	jun.	jul.	aug.	sept.	okt.	nov.	dec.	Totaal
<b>Het woon en zorg bedrijf</b>													
Het Pardoën	2316	2333	3003	2274	2222	2876	2198	2731	2280	2443	2827	1997	29500
Razanten Het Pardoën	229	581	829	535	529	787	584	915	641	597	634	503	7364
Ter Beke	1841	1767	2577	1946	1819	2661	1992	2343	2069	2192	2409	1746	25362
Rasanten Ter Beke	45	347	443	336	250	386	281	317	263	309	367	273	3617
Woonzorg + Groepswonen 2de verdieping	25	28	26	25	24	21	22	16	19	18	24	22	270
Gelijkvloers +administratie Sint-Jan rasanten & werkpakken	248	221	185	169	131	179	172	281	228	213	168	102	2297
Technische dienst	30	34	52	35	40	40	29	37	42	44	53	38	474
Ter Drapiers	45	44	44	55	44	64	46	54	39	58	60	41	594
LDC De Spie	3	3	0	0	0	1	1	0	2	4	0	0	14
<b>Jan Ypermanziekenhuis</b>													
Jan Yperman werkpakken & rasanten	263	299	414	289	259	325	271	375	220	268	372	215	3570
Sp-persoonl was	11	9	8	20	13	28	7	5	0	4	11	15	131
<b>O2 (De witte berken)</b>													
Okidoki	76	62	101	93	62	99	59	111	79	93	48	54	937
Keerpunt	33	28	53	17	21	47	34	21	24	35	51	27	391
Ter Beke mozaiek	21	48	63	30	28	71	43	34	40	41	58	33	510
De Gapaert	3	10	13	0	0	0	8	0	6	0	0		40
<b>Stad en OCMW</b>													
Crisiesnetwerk	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Sloeber	52	43	46	28	34	46	48	72	45	39	51	48	552
Sociale Dienst LOI	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8
Het Zwembad	19	20	14	0	0	0	0	0	0	9	3	6	71
Buurtwerking	20	31	26	0	6	6	16	6	9	23	26	19	188
<b>Persoonlijke was extern</b>													
Persoonlijk was extern	14	19	21	22	12	32	15	24	4	21	14	17	215
<b>TOTAAL</b>	<b>5294</b>	<b>5927</b>	<b>7918</b>	<b>5877</b>	<b>5.502</b>	<b>7670</b>	<b>5826</b>	<b>7342</b>	<b>6010</b>	<b>6411</b>	<b>7176</b>	<b>5156</b>	<b>76109</b>

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

Er is 2020 meer was verwerkt dan in 2019.

# 12 VRIJWILLIGERS

## 12.1 Personeel

Functie	Aantal op 31-12-19	VTE op jaarbasis	Aantal op 31-12-20	VTE op jaarbasis
Vrijwilligerscoördinator	1	0,20	1	0,20
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>0,20</b>	<b>1</b>	<b>0,20</b>

In oktober 2020 werd een nieuwe vrijwilligerscoördinator aangesteld.

De vrijwilligerscoördinator van het WZBW volgt de administratieve verplichtingen inzake het vrijwilligersdecreet en vrijwilligerswetgeving op. Zij zorgt ervoor dat de vrijwilligers administratief in orde zijn en volgt de vrijwilligerscontracten op.

Ook voor de vrijwilligers van het lokaal bestuur binnen het Vrouwencentrum, De Kier en het Soep- en Fruitproject wordt dit door onze coördinator uitgevoerd. De coördinator waakt er ook over dat beide groepen vrijwilligers op eenzelfde waarderingsbeleid kunnen rekenen.

De opvolging en de begeleiding van het vrijwilligerswerk zelf wordt opgevolgd door de siteverantwoordelijken.

## 12.2 Werking

### Werkgroep vrijwilligerswerk:

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

### Vergaderingen werkgroep

	2017	2018	2019	2020
Aantal	5	2	2	4

Het aantal vergaderingen in 2020 ligt hoger dan de afgelopen 2 jaren. Dit valt te verklaren door de opstart van de nieuwe vrijwilligerscoördinator en het op punt zetten van een aantal onduidelijkheden in de vrijwilligerswerking.

### De werkgroep organiseert activiteiten voor alle vrijwilligers:

- Nieuwjaarsdrink
- Vorming : via inschrijving (aanbod via brochure van De Spie)
- Naar aanleiding van de week van de vrijwilliger een feestmaaltijd (\*)
- Verrassingsreis: is afgelast wegens COVID-19 maatregelen (\*)  
Alternatief: het bezorgen van een ontbijtmand aan iedere vrijwilliger (\*)
- Film voor de vrijwilligers en hun kinderen of kleinkinderen: werd afgelast wegens COVID-19 maatregelen (\*)

(\*) Ook de vrijwilligers van het Lokaal Bestuur nemen deel aan deze activiteit

### Vrijwilligers per afdeling

	2017	2018	2019	2020
Cafetaria Sint-Jan	6	4	5	4
WZC Het Pardoën	26	20	23	35
Ter Drapiers (voorheen Woonzorg)	42	37	37	9
LDC De Spie	17	19	22	18
Bezoekersclub				14
Minder Mobielen Centrale				7
WZC Ter Beke	16	22	21	25
Wasserij	2	2	1	1
<b>Totaal</b>	<b>109</b>	103	109	113

In vergelijking met de afgelopen jaren, werd er voor 2020 een meer gedetailleerde onderverdeling gemaakt van de afdelingen waarin de vrijwilligers actief zijn.

Tot 2019 werden de vrijwilligers voor de Bezoekersclub en de Minder Mobiele Centrale onder de afdeling 'Woonzorg' geplaatst. De afdeling 'Woonzorg' werd vanaf 2020 onderverdeeld in de vrijwilligers van Ter Drapiers, de Bezoekersclub en de Minder Mobielen Centrale.

4 vrijwilligers stopten hun activiteiten in 2020. Redenen van stopzetting:

- Vrijwilliger niet akkoord met de gemaakte afspraken: 1
- Gezondheidsredenen: 1
- Hoger onderwijs: 2 studenten deden vrijwilligerswerk als opdracht binnen hun opleiding.

In 2020 startten 16 nieuwe vrijwilligers op. Dit grote aantal is te verklaren door een groep van 12 vrijwilligers die uit het Rode Kruis zijn gestapt en zich vanaf 2020 als vrijwilliger hebben geëngageerd in het WZBW.

Op datum van 31.12.2020 waren 101 unieke vrijwilligers actief. Dit cijfer is niet gelijk aan het totaalcijfer vermeldt in de tabel hierboven. In de tabel wordt er immers gesproken over het aantal vrijwilligers die actief zijn in de diverse afdelingen. Verschillende vrijwilligers zijn immers actief op 2 of meerdere afdelingen. Er is dus sprake van een dubbeltelling op de tabel.

#### Gepresteerde uren reguliere vrijwilligers

	2017	2018	2019	2020
Cafetaria Sint-Jan	522	455	720	187
WZC Het Pardoën	2128	1.857,5	1.719	1613,5
Ter Drapiers	1.349,5	1.466	1.245,5	463,5
LDC De Spie	836	2.186,5	2.200,5	880,5
Bezoekersclub	354	157,5	135	155,25
Minder Mobielen Centrale	2.150,2	1.716,65	1.806,35	719,55
WZC Ter Beke	2.230	2.015	2.100	876
Wasserij	70	52	40	4
<b>Totaal</b>	<b>9.672,7</b>	<b>9.906,15</b>	<b>9966,35</b>	<b>4899,30</b>



**Gepresteerde uren van vrijwilligers/volijdse equivalenten (1.657 uren = 1 VTE)**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Uren</b>	16.018	15.171	15.613	14.555	14.459	16.229	9966,35	4899,30
<b>VTE</b>	9,67	9,16	9,42	8,78	8,72	9,79	6,01	2,95

Ondanks het hoger aantal vrijwilligers, liggen de gepresteerde uren van de vrijwilligers beduidend lager dan 2019. Deze daling is te wijten aan de uitbraak van COVID-19. De cafetaria van het LDC De Spie, Ter Drapiers en Sint Jan diende zo te sluiten. Het aantal ritten van de Minder Mobiele Centrale daalde ook sterk door de verstrengde maatregelen vanuit Taxistop.

**Uitgevoerde taken door de vrijwilligers**

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

# 13 RAAMCONTRACTEN

Opdracht	Firma	Startdatum	Einddatum
Riziv-optimalisatie	Probis	01-04-2014	(automatisch stilzwijgende verlengingen)
Keukengebeuren en supervisie onderhoudsgebeuren	Sodexo	01-11-2014	31-10-2018 (3 x stilzwijgende verlenging tot 31-10-2021)
WZC's: enterale voeding en medische bijvoeding	Frésubin	19-10-2015	18-10-2019, (1 x verlenging 18-10-2020)
Dienstenopdracht voor diverse verzekeringspolissen voor stad Wervik en OCMW Wervik	Ethias NV	01-01-2016	31-12-2019, verlengd tot 31-12-2020
Verhuur en onderhoud linnen van woonzorgcentra	Dumoulin	01-05-2016	30-04-2019 (1 x stilzwijgende verlenging 30-04-2020)
Leveren van dranken en kleine snacks aan de cafetaria's OCMW en Stad Wervik	Bayart	01-07-2016	30-06-2020
Levering van geneesmiddelen, farmaceutische producten en verzorgingsproducten voor de woonzorgcentra	MDD Pharma NV	19-10-2016	31-01-2022
Raamcontract voor kantoorbenodigdheden via Zorgbedrijf Antwerpen	Lyreco Belgium NV	24-11-2016	23-11-2020
Huur van een nieuw print- en kopiemachinepark	Canon via BNP Paribas Fortis	01-01-2017	31-12-2023
Gezamenlijke aankoop incontinentiemateriaal door verschillende OCMW's	Sca Hygiene Products	01-01-2017	31-12-2020, verlengd tot 31-12-2021
Raamcontract leveringen, installatie en onderhoud hoog-laag bedden	Wissner-Bosserhof	02-01-2017	01-01-2021
Raamcontract digitale televisie via Zorgbedrijf Antwerpen	Screenservices	08-12-2015	07-12-2023
ICT Opdrachtcentrale – stad Brugge en andere entiteiten	Realdolmen, Cronos, Newtel (nu Nextel), Telenet, Fabricom, Jacops, 6x International, Switch, NextiraOne (nu Dimension Data),	23-01-2017	31-12-2018 (stilzwijgende verlenging)

	Belgacom (nu Proximus)		
Leveren van niet-steriel medisch en zorgmateriaal via Zorgbedrijf Antwerpen	WM Supplies	29-11-2017	28-11-2021
Gezamenlijke groepsaankoop van elektriciteit en aardgas	Vlaams Energiebedrijf	01-01-2018	31-12-2018 (stilzwijgende verlenging voor onbepaalde duur)
Het ledigen van semi-ondergrondse afvalcontainers, het vervoer en verwerken van dit afval	Vanheede	01-01-2018	31-12-2021 (2 x stilzwijgende verlenging tot 31-12-2023)
Leveren en onderhouden van alle arbeidsmiddelen ter ondersteuning van het tilbeleid en het decubituspreventiebeleid via Zorgbedrijf Antwerpen	Arda Technics, Arjohuntleigh nv	02-01-2018	01-01-2022
Leveren van porselein, bestek, glas en klein keukenmateriaal	Demuyck Frans	01-03-2018	14-02-2022
Levering van divers gepersonaliseerd drukwerk voor stad Wervik en OCMW Wervik	Publi Almar BVBA	01-05-2018	30-04-2019 (3 x stilzwijgende verlenging tot 30-04-2022), stopgezet door Publi Almar op 19-10-2020
Raamovereenkomst leveren van divers materiaal voor schrijnwerkers	De Nieuwe Gouden Spade	16-10-2018	15-10-2022
Collectieve hospitalisatieverzekering via stad Wervik	AXA	01-01-2019	31-12-2022
Schoonmaken ramen gebouwen WZB Wervik	A.L. Clean	01-01-2019	31-12-2022
Woon- en Zorgbedrijf Wervik: het keuren van de keuringsplichtige installaties Perceel Nr. 1: Hefwerktuigen en aanverwante toestellen, Perceel Nr. 3: Brandmeldings- en alarmsystemen, Perceel Nr. 4: Installaties onder druk, Perceel Nr. 5: Centrifuges	BTV	13-03-2019	31-12-2022
Woon- en Zorgbedrijf Wervik: het keuren van de keuringsplichtige installaties Perceel Nr. 2: Elektrische installaties	Vinçotte	13-03-2019	31-12-2022
VVSG-raamcontract voor universele postdiensten	BPost	17-03-2019	03-02-2023
Raamcontract Telecommunicatiediensten ten behoeve van de Vlaamse overheid, lokale en provinciale besturen	Proximus NV Orange Belgium NV Nextel NV	29-08-2018, toetreding in april 2019	28-08-2025
Onderhoudscontract Televic voor WZC Ter Beke en het Pardoën	Televic	24-04-2019	23-04-2024
Onderhoudscontract Nextel voor WZC Ter Beke	Nextel	24-04-2019	23-04-2024
Leveren van disposables perceel papierwaren	Salubris	27-04-2019	26-04-2020

Leveren van disposables percelen vuilniszakken en diverse	Boma	27-04-2019	26-04-2020
Raamovereenkomst sanitair materiaal	Van Marcke NV	01-08-2019	31-07-2023
Periodiek onderhoud van liften	Kone Belgium nv Coopman Orona Cosmolift	01-08-2019	31-07-2023
Raamovereenkomst voor de aankoop van brandstof voor de voertuigen met tankkaartsysteem	Power Oil NV Dats NV	01-10-2019	30-09-2023 (daarna stilzwijgende verlenging)
Huur van automaten voor koffie en aankoop van koffie	Miko Coffee	03-10-2019	02-10-2021
Onderhoudscontract koelinstallaties voor WZC Ter Beke	Calis Projects bvba	04-12-2019	03-12-2020 (jaarlijks stilzwijgende verlengingen)
Raamovereenkomst leveren van elektrisch materiaal	Boval	01-02-2020	31-01-2024
Raamovereenkomst leveren van schildersmateriaal	Dekens Deco Trends	01-02-2020	31-01-2024
Raamcontract georganiseerd door de Cipal dv in de projecten: Aankoop van licenties, gebruiksrechten, onderhouds- en ondersteuningsprogramma's m.b.t. standaardsoftware", besteknummer CSMNRTSOFT19	Comparex Belgium BVBA	20-02-2020	27-08-2023
Raamcontract georganiseerd door de Cipal dv in de projecten: Aankoop van ICT infrastructuur, bestek CSMRTINFRA19	Centralpoint België NV	20-02-2020	27-08-2023
Raamovereenkomst voor het leveren van schoonmaakmiddelen en -producten via Zorgbedrijf Antwerpen	King Boma	01-04-2020	31-03-2024
Antiviruscontract: verlenging	RealDolmen	16-04-2020	15-04-2023
Raamcontract groenonderhoud WZC Ter Beke en WZC Het Pardoen (+ onkruid Sint-Janshospitaal)	Vzw Effect	01-05-2020	30-04-2024
Verhuren en onderhouden van linnen	Dumoulin	01-06-2020	31-05-2023
Levering van dranken en kleine snacks aan de cafetaria's WZB Wervik	Bayart	01-07-2020	30-06-2024
Raamovereenkomst voor het afsluiten van verschillende verzekeringspolissen voor Stad Wervik, OCMW Wervik en Woon- en Zorgbedrijf Wervik; Perceel 2, verzekeringsdiensten voor Woon- en Zorgbedrijf Wervik	Ethias NV	01-01-2021	31-12-2024, kan tot 4 maal stilzwijgend verlengd worden met 1 jaar
Het prefinancieren, leveren, plaatsen en exploitatie van 20 jaar van fotovoltaïsche panelen op gebouwen in eigendom van de	Beuvent cvba en Vlaskracht cvba	datum oplevering PV-installatie	20 jaar na begindatum

lokale besturen via de Intercommunale Leiedal		(nog niet gestart)	
---	--	--------------------	--

### Nieuwe raamcontracten in 2020

- Raamovereenkomst leveren van elektrisch materiaal
- Raamovereenkomst leveren van schildersmateriaal
- Verhuren en onderhouden van linnen
- Levering van dranken en kleine snacks aan de cafetaria's WZB Wervik
- Raamcontract groenonderhoud WZC Ter Beke en WZC Het Pardoen (+ onkruid Sint-Janshospitaal)

### Nieuwe gezamenlijke raamcontracten in 2020

Aanbestedende overheid is stad Wervik

- Raamovereenkomst voor het afsluiten van verschillende verzekeringspolissen voor Stad Wervik, OCMW Wervik en Woon- en Zorgbedrijf Wervik; Perceel 2, verzekeringsdiensten voor Woon- en Zorgbedrijf Wervik

Aanbestedende overheid is Zorgbedrijf Antwerpen

- Raamovereenkomst voor het leveren van schoonmaakmiddelen en -producten

Aanbestedende overheid is Cipal dv

- Aankoop van licenties, gebruiksrechten, onderhouds- en ondersteuningsprogramma's m.b.t. standaardsoftware", besteknummer CSMNRTSOFT19
- Aankoop van ICT infrastructuur, bestek CSMRTINFRA19



