



## Jaarverslag 2017



WOLFPUTSTRAAT 106  
9041 OOSTAKKER

[www.dc-mozaiek.be](http://www.dc-mozaiek.be)



## INHOUDSTAFEL

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Beschrijving van de organisatie en de werking .....                             | 5  |
| 1.1 Visie en strategische doelen .....                                             | 5  |
| 1.2 Cliënten .....                                                                 | 6  |
| 1.2.1 Aantal cliënten .....                                                        |    |
| 1.2.2 In- en uitstroom in 2017 .....                                               |    |
| 1.2.3 Verhouding man/ vrouw .....                                                  |    |
| 1.2.4 Leeftijd .....                                                               |    |
| 1.3 Dienstverlening .....                                                          | 8  |
| 1.3.1 Woonondersteuning .....                                                      |    |
| 1.3.2 Collectieve dagondersteuning .....                                           |    |
| 1.3.3 Individuele begeleiding .....                                                |    |
| 1.3.4 Ondersteuning voor personen met een niet aangeboren hersenletsel (NAH) ..... |    |
| 1.4 Medewerkers .....                                                              | 16 |
| 1.4.1 Aantal medewerkers .....                                                     |    |
| 1.4.2 Vrijwilligers .....                                                          |    |
| 1.4.3 Stagiairs .....                                                              |    |
| 1.5 Organisatie .....                                                              | 18 |
| 1.5.1 Organogram .....                                                             |    |
| 1.5.2 Ondersteunende diensten .....                                                |    |
| 1.5.3 Staffuncties .....                                                           |    |
| 1.5.4 Communicatie en overleg .....                                                |    |
| 2. Bijzonderste feiten en ontwikkelingen in 2017 .....                             | 20 |
| 2.1 Overheid .....                                                                 | 20 |
| 2.2 Cliënten .....                                                                 | 21 |
| 2.3 Intake en opname .....                                                         | 21 |
| 2.4 Bijzonderste feiten van 2017 binnen de dienstverlening .....                   | 22 |
| 2.4.1 Woonondersteuning .....                                                      |    |
| 2.4.2 Bijzonderste feiten binnen dagondersteuning .....                            |    |
| 2.5 Gebruikersraad .....                                                           | 26 |
| 2.6 Medewerkers .....                                                              | 27 |
| 2.6.1 Sociaal overleg .....                                                        |    |
| 2.6.2 Vorming .....                                                                |    |
| 2.7 Organisatie .....                                                              | 29 |

|       |                                                               |    |
|-------|---------------------------------------------------------------|----|
| 2.7.1 | Beleidsplanning .....                                         |    |
| 2.7.2 | Fondsenwerving .....                                          |    |
| 2.7.3 | Administratie .....                                           |    |
| 2.7.4 | ICT .....                                                     |    |
| 2.7.5 | Logistieke diensten: .....                                    |    |
| 2.8   | Besluit .....                                                 | 34 |
| 3.    | Perspectieven 2018 .....                                      | 35 |
| 3.1   | Overheid .....                                                | 35 |
| 3.2   | Infrastructuur .....                                          | 35 |
| 3.3   | Regionale samenwerking .....                                  | 36 |
| 3.4   | Cliënten .....                                                | 36 |
| 3.5   | Perspectieven binnen de dienstverlening .....                 | 37 |
| 3.5.1 | Woonondersteuning .....                                       |    |
| 3.5.2 | Dagondersteuning .....                                        |    |
| 3.5.3 | Collectieve dagondersteuning voor personen met een NAH .....  |    |
| 3.5.4 | Collectieve dagondersteuning voor cliënten met autisme: ..... |    |
| 3.6   | Medewerkers .....                                             | 39 |
| 3.7   | Organisatie .....                                             | 39 |
| 3.7.1 | Beleidsplanning .....                                         |    |
| 3.7.2 | Administratie .....                                           |    |
| 3.7.3 | Veiligheid en preventie .....                                 |    |
| 3.7.4 | Logistieke diensten .....                                     |    |
| 3.7.5 | ICT .....                                                     |    |
| 4.    | Bijlagen .....                                                | 41 |
| 4.1   | Synopsis van het strategisch beleidsplan 2012 – 2017 .....    | 41 |
| 4.2   | Organogram .....                                              | 43 |

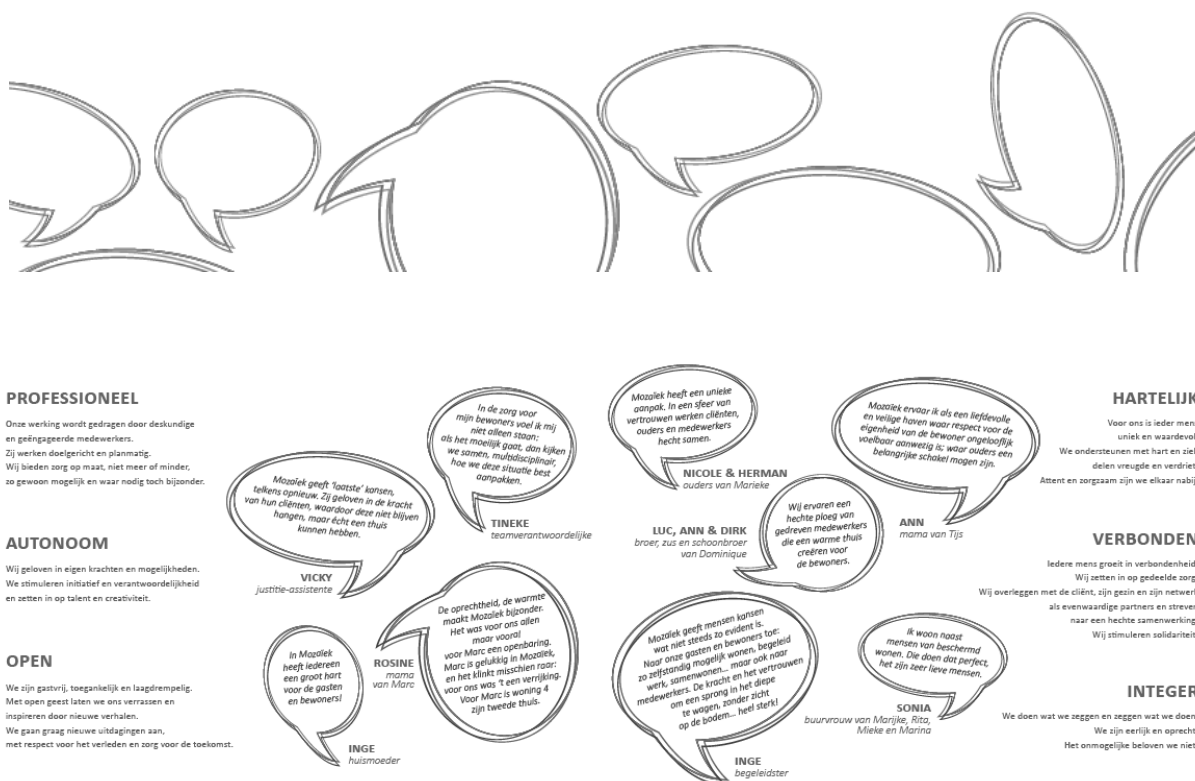
# 1. BESCHRIJVING VAN DE ORGANISATIE EN DE WERKING

## 1.1 Visie en strategische doelen

In 2017 werd deel 2 van de nieuwe brochure waarin Mozaïek zijn visie en werking omschrijft, voorgesteld aan de medewerkers en aan de buitenwereld. Hiermee is de eerste doelstelling uit het beleidsplan, het actualiseren van de opdrachtverklaring, helemaal afgerond

Deze brochure bestaat uit twee delen: enerzijds de belangrijke factoren bij de realisatie van het maatschappelijk doel dat Mozaïek nastreeft, anderzijds de bijzondere manier waarop Mozaïek dit wil doen. Hiermee profileert Mozaïek zich binnen de zorg. In het licht van de invoering van de persoonsvolgende financiering is dit meer dan ooit van belang.

## WAT MOZAÏEK BIJZONDER MAAKT



De strategische doelen zijn uitgeschreven in het strategisch beleidsplan 2016 – 2020.

In 'bijzonderste feiten en ontwikkelingen van 2017' en 'accenten voor 2018' beschrijven we hoe we deze doelen realiseren.

## 1.2 Cliënten

### 1.2.1 Aantal cliënten

Op 31.12.2017 begeleidde Mozaïek 201 personen met een beperking. Voor 178 van hen kaderde dit binnen de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp (n-RTH)<sup>1</sup>.

Onze cliënten met een persoonsvolgend budget (PVB) zijn als volgt over de verschillende soorten ondersteuning verdeeld, een heel aantal cliënten combineren verschillende ondersteuningsvormen.

| Soort ondersteuning met PVB                    | Aantal cliënten binnen n – RTH |
|------------------------------------------------|--------------------------------|
| Collectieve dagondersteuning                   | 171                            |
| Woonondersteuning: permanente begeleiding      | 64                             |
| Woonondersteuning: niet-permanente begeleiding | 24                             |
| Individuele praktische hulp                    | 22                             |
| Individuele psychosociale begeleiding          | 50                             |
| Individuele globale begeleiding                | 10                             |

Op 31/12/2017 hadden 23 cliënten een individuele dienstverleningsovereenkomst met Mozaïek voor rechtstreekse toegankelijke hulp (RTH)<sup>2</sup> waarvan 4 cliënten collectieve dagondersteuning krijgen en 1 cliënt woonondersteuning met niet-permanente begeleiding. De andere cliënten binnen RTH krijgen een vorm van individuele begeleiding.

### 1.2.2 In- en uitstroom in 2017

#### 1.2.2.1 Instroom n – RTH

- Collectieve dagondersteuning: 3
- Woonondersteuning met permanente begeleiding: 2, waarvan 1 cliënt doorstroomde vanuit de collectieve dagondersteuning
- Woonondersteuning met niet-permanente begeleiding: 2

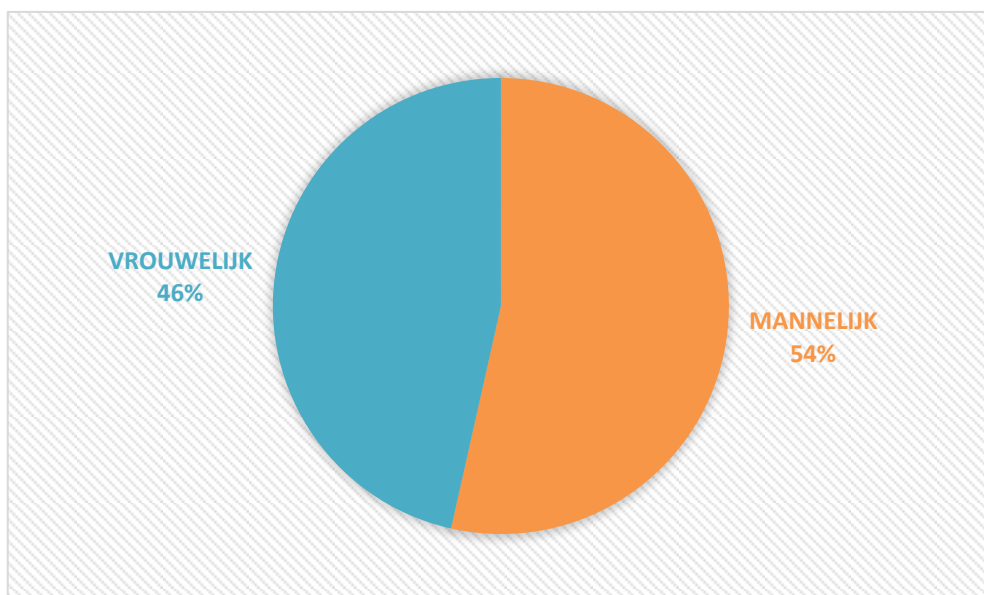
#### 1.2.2.2 Uitstroom n – RTH

- Collectieve dagondersteuning: 5
- Woonondersteuning met niet-permanente begeleiding: 1

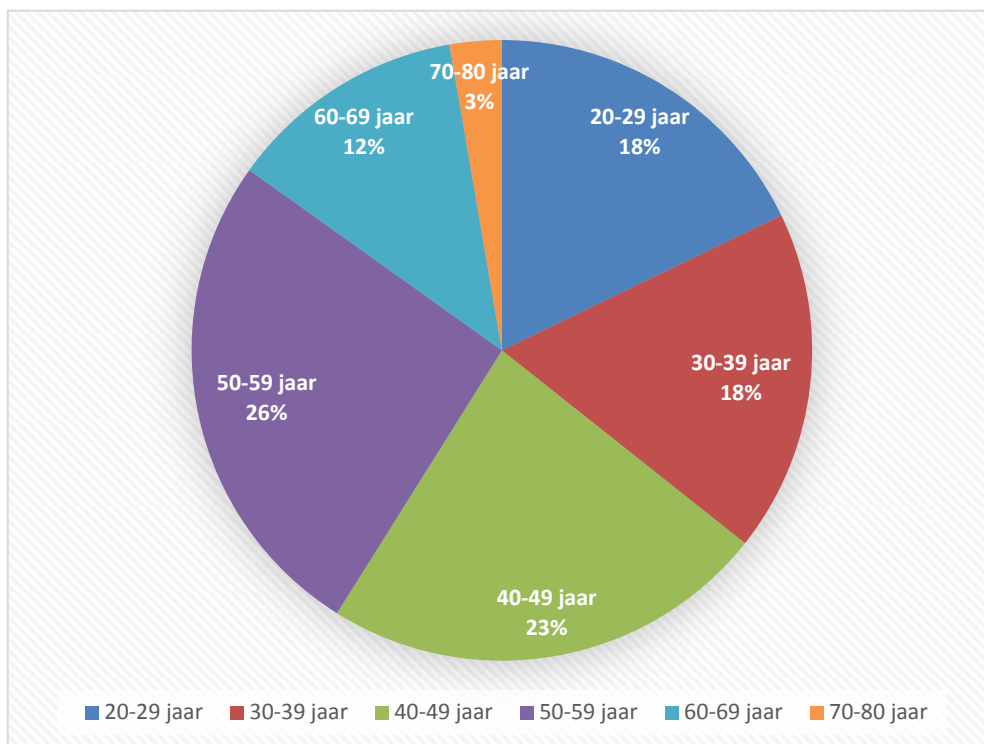
<sup>1</sup> Voor niet-rechtstreeks toegankelijke hulp (n-RTH) dient de persoon over een persoonsvolgend budget (PVB) te beschikken. Dit is een budget op maat waarmee de cliënt zorg en ondersteuning kan inkopen binnen het eigen netwerk, bij vrijwilligers, individuele begeleiders, professionele zorgverleners en bij door het VAPH vergunde zorgaanbieders. Het persoonsvolgend budget is bedoeld voor meerderjarige personen die door hun handicap intensieve of frequente ondersteuning nodig hebben.

<sup>2</sup> Rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH) is beperkte, handicap-specifieke ondersteuning in de vorm van individuele of groepsbegeleiding, dagopvang of verblijf voor wie af en toe hulp nodig heeft. Voor rechtstreeks toegankelijke hulp moet geen aanvraag ingediend worden bij het VAPH.

### 1.2.3 Verhouding man/ vrouw



### 1.2.4 Leeftijd



## 1.3 Dienstverlening

### 1.3.1 Woonondersteuning

#### 1.3.1.1 Collectieve woonondersteuning met permanente begeleiding



De woningen bieden een thuis aan 64 bewoners met een matig, ernstig of diep verstandelijke / meervoudige beperking. De verschillende woningen hebben elk hun specifieke accenten.

Er is aandacht voor alle belangrijke factoren in het dagelijks functioneren: emotioneel en lichamelijk welbevinden, het onderhouden en uitbreiden van het sociaal netwerk, praktische zaken zoals kledij en hulpmiddelen, zelfbepaling en ontplooiing. Deze laatste worden onder meer gestimuleerd door aangepaste en aangename vrijetijdsbesteding ... Er wordt gestreefd naar een gevarieerde en zinvolle dagondersteuning, gerealiseerd in de woning, in het dagcentrum of buiten Mozaïek.

Een teamverantwoordelijke ondersteunt elk woonteam. Naast zijn taken als begeleider zorgt de teamverantwoordelijke voor de dagelijkse praktische organisatie van de woning en voor de directe ondersteuning van de begeleiders.

De woonteam worden tevens ondersteund door 2 zorgcoördinatoren en 2 coördinatoren. De zorgcoördinatoren (1,4 VTE) geven begeleiding en coaching op vlak van de zorg voor de bewoners en hun netwerk. De coördinatoren (1,7 VTE) ondersteunen de individuele medewerker en organiseren de dagelijkse werking van het team.

Voorstelling van de woningen:

#### Op het domein van campus Wolfput:

| woning 1                                                                            | woning 2                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |
| 10 bewoners                                                                         | 10 bewoners                                                                          |
| 4,85 VTE                                                                            | 4,6 VTE                                                                              |



**woning 3**



**woning 4**



**woning 5**

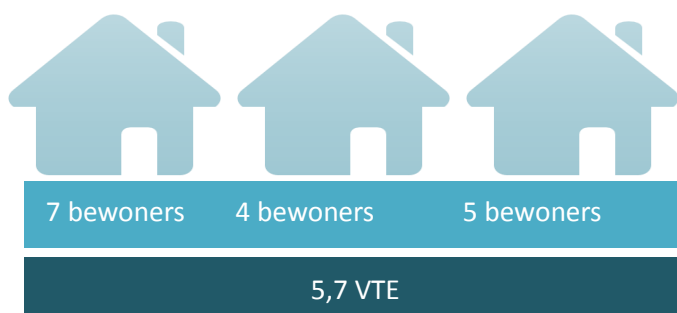


Buiten het domein van campus Wolfput, 3 huizen begeleid door 1 team:

**woning 6**

**buurhuis**

**Ronsestraat**



Deze woonondersteuning omvat ook:

|                                                                                                        |                                                                                                          |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <p>Nachtteam</p>      | <p>Het nachtteam is verantwoordelijk voor de zorg en de veiligheid van de bewoners tijdens de nacht.</p> | <p>3,6 VTE</p> |
| <p>Weekend-inzet</p>  | <p>Om de druk in het weekend te verlichten wordt extra personele inzet voorzien.</p>                     | <p>0,3 VTE</p> |

|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                            |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <p>Medische dienst</p>  | <p>Het team van de medische dienst volgt de bewoners op medisch vlak op, coördineert de onderzoeken en ondersteunt de teams wat betreft medische zorg.</p> <p>Zij staan in voor alles wat medicatie betreft.</p>           | <p>1,7 VTE</p> |
| <p>Dienst kine</p>     | <p>De dienst kinesitherapie biedt kine aan, coördineert de behandelingen van de externe kinesisten, volgt de bewoners op motorisch vlak op en geeft ondersteuning aan de woningen op vlak van mobiliteit en ergonomie.</p> | <p>0,9 VTE</p> |

## 1.3.1.2 Collectieve woonondersteuning met niet - permanente begeleiding



Dit team begeleidt 25 cliënten, waarvan 1 cliënt met middelen vanuit RTH.

Zelfstandigheid stimuleren, emancipatie en inclusie zijn centrale doelstellingen. De mate van aanwezigheid van begeleiders is weloverwogen en verschilt van woning tot woning, van bewoner tot bewoner.

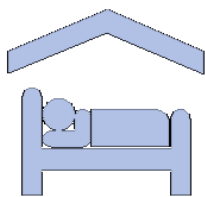
Er is een permanentiesysteem uitgebouwd zodat de bewoners op elk tijdstip telefonisch een beroep kunnen doen op hun begeleiding. Tijdens de nacht kunnen ze terecht bij het nachtteam van woonondersteuning met permanente begeleiding.

Er wordt zoveel mogelijk beroep gedaan op het reguliere circuit voor poetshulp, gezondheidszorg en andere diensten.

Het team van begeleiders wordt gecoacht door een deeltijdse coördinator (0,7 VTE) en een deeltijdse zorgcoördinator (0,9 VTE).



### 1.3.1.3 Kortdurende woonondersteuning



De aanleiding tot een vraag naar kortdurende woonondersteuning is zeer verscheiden. Deze ondersteuning maakt het mogelijk dat mantelzorgers de zorg thuis langer kunnen blijven opnemen.

Mogelijke redenen zijn:

- tijdelijke ondersteuning bij crisissen zoals conflictsituaties, ziekenhuisopname van mantelzorgers
- tijdelijke ondersteuning in afwachting van een definitieve oplossing
- een rustpauze voor de mantelzorgers
- mogelijkheid bieden aan mantelzorgers tot het nemen van vakantie

De cliënt krijgt woonondersteuning, afhankelijk van de zorgvraag al dan niet met permanente begeleiding.

Omdat wij slechts over 1 logeerkamer beschikken, maken we ook gebruik van kamers van bewoners die tijdelijk afwezig zijn.

Aantal nachten verblijf:

- 7 cliënten die reeds collectieve dagondersteuning krijgen in Mozaïek, verbleven 91 nachten in de woonondersteuning met permanente begeleiding.
- 1 cliënt verbleef 40 nachten in Mozaïek, gecombineerd met dagondersteuning. Hij zette hiervoor middelen RTH in.



### 1.3.2 Collectieve dagondersteuning



De collectieve dagondersteuning biedt een uitgebreid aanbod aan gasten die thuis wonen en aan bewoners van Mozaïek. Dit zijn samen een 170-tal cliënten die van een halve dag per week tot voltijds dagondersteuning krijgen.

We streven naar een gevarieerd en zinvol aanbod op maat van de cliënt. Dit realiseren we door het organiseren van daggroepen voor cliënten zonder uitgesproken arbeidsvraag of ateliers voor cliënten met een arbeidsvraag. Het team van variabel aanbod geeft extra activiteiten op vlak van beweging en creativiteit. Mozaïek ondersteunt ook cliënten in begeleid werken.

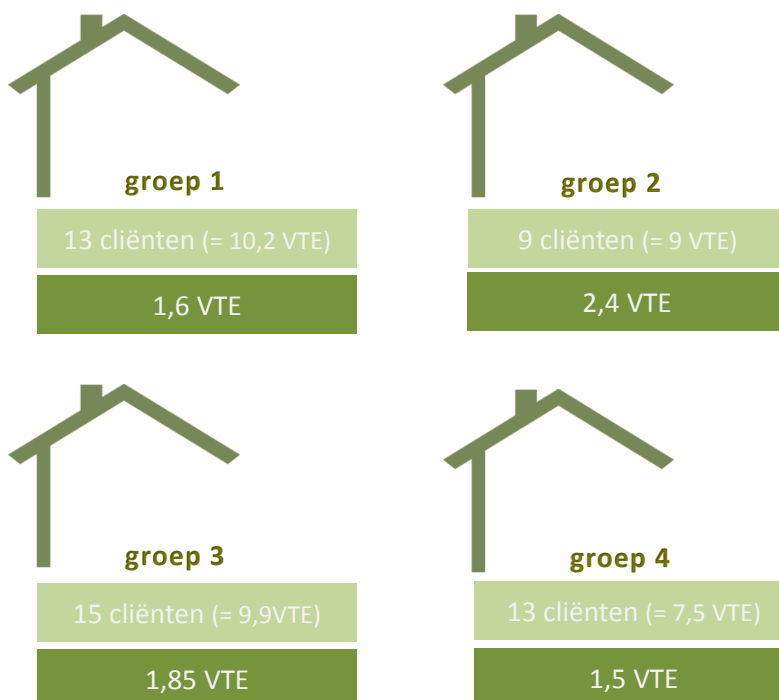
In 2017 werd een nieuwe basisgroep gestart op campus Wolfput door het opsplitsen van groep 4 in 2 groepen met een eigen begeleidingsteam (zie pag. 24). Hiervoor werd 0.5 extra begeleiding ingezet. De enclavewerking in Artevelde die vanuit campus Leeuwerik werd georganiseerd, werd stopgezet (zie pag. 24).

Eind 2017 werd een extra coördinator op campus Wolfput aangeworven. De begeleidingsteams worden nu ondersteund door 3 coördinatoren en 3 zorgcoördinatoren. De zorgcoördinatoren geven begeleiding en coaching op vlak van de zorg voor de bewoners en hun netwerk. De coördinatoren ondersteunen de individuele medewerker en organiseren de dagelijkse werking.

Op campus Wolfput bestaat het team dagbesteding uit 1,6 VTE coördinator en 1,2 VTE zorgcoördinator.

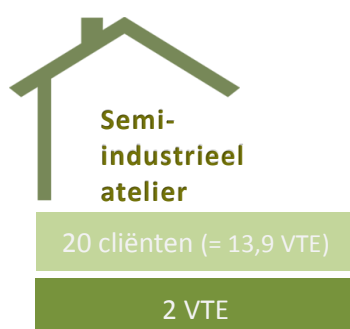
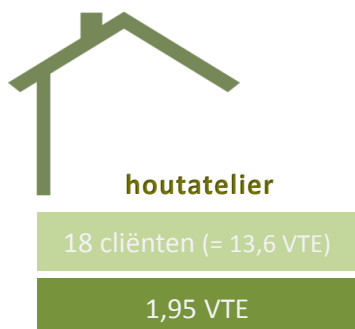
Op campus Leeuwerikstraat bestaat team dagbesteding uit 1 VTE coördinator en 0.8 VTE zorgcoördinator.

#### Op campus Wolfput:





**Op campus Leeuwerik:**



**Voor beide campussen:**

- extra aanbod op maat van de gebruikers (crea, beweging, vorming, arbeid,...)
- het aanbod wijzigt jaarlijks (+ speciaal vakantieaanbod in zomermaanden) en is vraag-gestuurd
- het team biedt een aanbod op beide campussen
- richt zich in de eerste plaats naar de bijzondere doelgroepen, maar realiseert een aanbod voor elke gebruiker van Mozaïek

**1.3.3 Individuele begeleiding**

- Begeleid werk: in 2017 werden in 37 cliënten begeleid met een personeelsinzet van 2,1 VTE.
  - 13 cliënten die ook woonondersteuning krijgen vanuit Mozaïek
  - 10 cliënten vanuit dagondersteuning
  - 14 externe cliënten begeleid werken waarvan 11 personen met een verstandelijke beperking en 3 personen met een niet aangeboren hersenletsel (NAH)
- Mozaïek bood 50 individuele psychosociale begeleidingen: een-op-een-begeleiding om te helpen met de organisatie van het dagelijks leven. De begeleiding beperkt zich tot inhoudelijke begeleiding, er wordt geen praktische hulp geboden.
- Mozaïek bood 10 uur globale individuele ondersteuning: een-op-een-begeleiding die eerder ruim is en meerdere levensdomeinen kan omvatten.
- Er werden 22 begeleidingen gedaan voor praktische hulp: een-op-een-begeleiding bij algemene dagelijkse activiteiten van het leven.

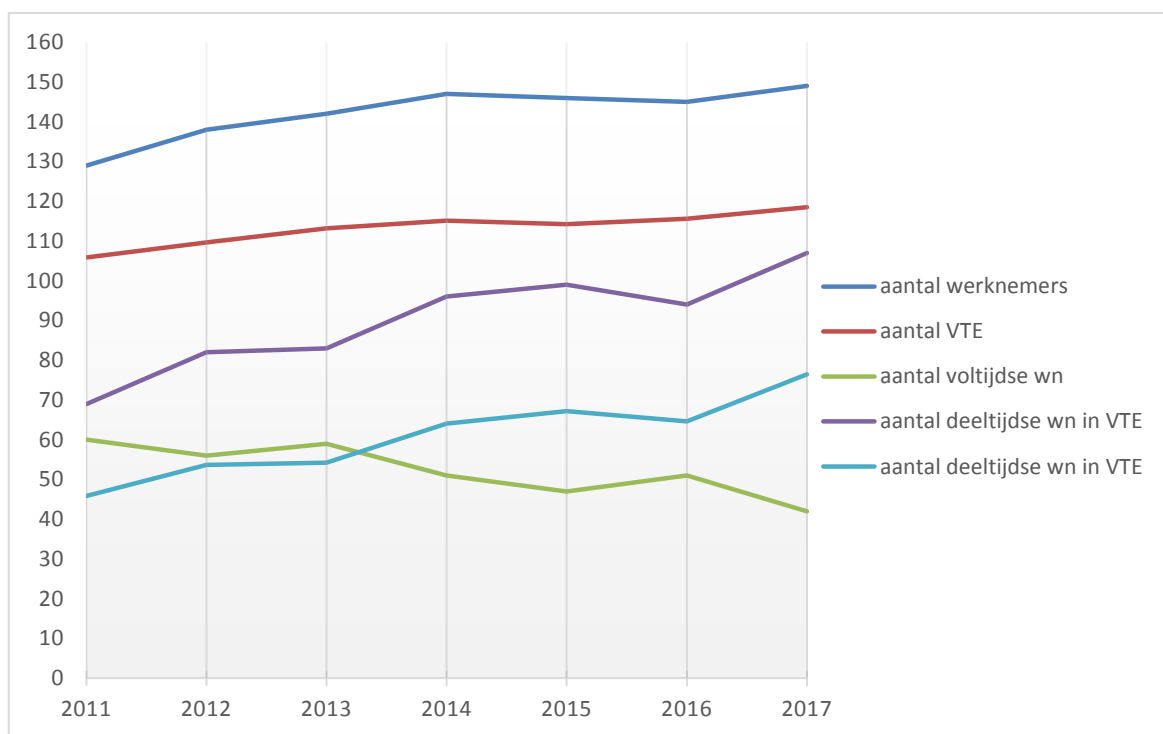
**1.3.4 Ondersteuning voor personen met een niet aangeboren hersenletsel (NAH)**

In totaal werden 8 cliënten begeleid. Deze cliënten kregen met middelen vanuit RTH een aanbod in begeleid werken of collectieve dagondersteuning, sommige in combinatie met ambulante revalidatie.

## 1.4 Medewerkers

### 1.4.1 Aantal medewerkers

|                                     | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| aantal werknemers                   | 129    | 138    | 142    | 147    | 146    | 145    | 149    |
| aantal voltijdse equivalenten (VTE) | 105,86 | 109,65 | 113,21 | 115,09 | 114,20 | 115,60 | 118,47 |
| aantal voltijdse werknemers         | 60     | 56     | 59     | 51     | 47     | 51     | 42     |
| aantal deeltijdse werknemers        | 69     | 82     | 83     | 96     | 99     | 94     | 107    |
| aantal deeltijdse werknemers in VTE | 45,86  | 53,65  | 54,21  | 64,09  | 67,20  | 64,60  | 76,47  |





#### 1.4.2 Vrijwilligers

In 2017 konden we rekenen op de hulp van 46 vaste vrijwillige medewerkers.

Acht vrijwilligers hebben gedurende het jaar hun engagement stopgezet, waarvan vijf tijdelijk omwille van ziekte. Twee vrijwilligers hebben gedurende een aantal maanden een taak op zich genomen. Eén vrijwilliger overleed.

De taken van de vrijwilligers zijn zeer divers. Ze doen vervoer, brengen met regelmaat een bezoek aan een cliënt of bieden tijdens het weekend een opvang aan één van de bewoners. Andere vrijwilligers helpen bij activiteiten, bij het onderhoud van de tuin, doen verstel- of kluswerk of gaan sporten met cliënten (wandelen, joggen, fietsen...). Andere vrijwilligers bieden hulp op praktisch vlak: ze helpen bij het onderhoud van de woning of de tuin, of bieden hulp in de keuken en de wasserij.

In 2017 telden we zo'n 130 occasionele vrijwilligers bij diverse activiteiten. Zij worden ingezet bij feesten en andere activiteiten. Het zijn vaak ouders of broers/zussen van cliënten.

#### 1.4.3 Stagiairs

In 2017 volgden 18 studenten stage in Mozaïek, uit volgende opleidingen:

- Arteveldehogeschool Gent: bachelor in de ergotherapie: 4
- VSPW Gent afdeling jeugd- en gehandicaptenzorg 4
- VSPW Gent afdeling graduaat in de orthopedagogie: 3
- IVV, Sint-Vincentius: leefgroepenwerking: 1
- Edugo Lochristi: verzorging: 3
- Mariagaard: Jeugd en gehandicaptenzorg: 1
- Hogent: bachelor in de orthopedagogie: 2

## 1.5 Organisatie

### 1.5.1 Organogram

Het organogram is opgedeeld in zorg, ondersteunende diensten en leidinggevende functies. Het is achteraan in bijlage bijgevoegd (5.2).

### 1.5.2 Ondersteunende diensten

#### 1.5.2.1 Administratieve dienst

- Onthaal 1,05 VTE
- Cliëntenadministratie 1,55 VTE
- Personeelsadministratie 1,3 VTE
- Coördinator administratie 1 VTE

#### 1.5.2.2 Logistieke diensten

- Keuken 3,5 VTE
- Technische dienst 3 VTE
- Coördinator keuken / technische dienst 0,5 VTE
- Poetsploeg 3,5 VTE / team huismoeders 5,3 VTE
- Coördinatie poetsploeg / huismoeders 0,3 VTE (verdeeld over 2 wooncoördinatoren)

### 1.5.3 Staffuncties

- Preventieadviseur 0,5 VTE
- Stafmedewerker kwaliteit & vorming, communicatie & fondsenwerving 1 VTE
- Systeembeheer en ICT 0,5 VTE



## 1.5.4 Communicatie en overleg

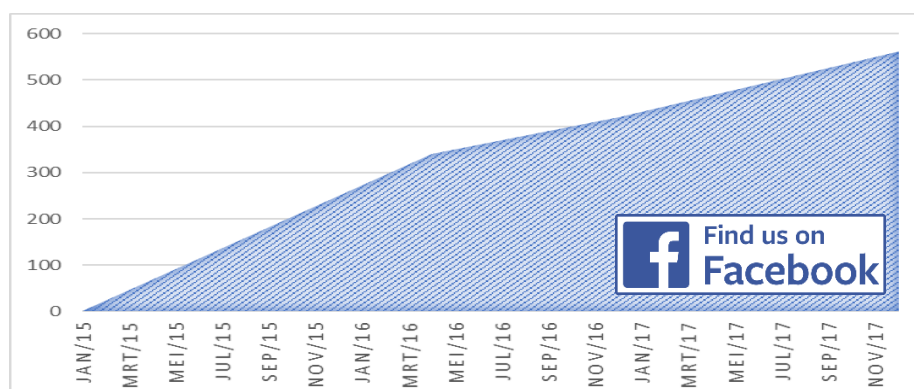
### 1.5.4.1 Communicatiekanalen

Via 't Informatiefke' informeert Mozaïek zijn medewerkers maandelijks.

Via Flits communiceren we naar cliënten, hun ouders en abonnees 6 – maandelijks over de dagelijkse werking en veranderingen binnen Mozaïek.



Via Facebook sturen we klein en groot nieuws over Mozaïek de wijde wereld in. Mozaïek telde eind 2017, 3 jaar na het lanceren van de pagina, 561 volgers, 120 meer dan een jaar geleden.



### 1.5.4.2 Overlegorganen op verschillende niveaus

- Het directie- en werkoverleg voor informatie over en bespreking van het intern beleid en organisatie, het overheidsbeleid en de implicaties ervan op de organisatie.
- Het coördinatorenoverleg voor de praktische organisatie en het medewerkersbeleid zodat diensten hun taken op een kwaliteitsvolle wijze kunnen uitvoeren.
- Het zorgcoördinatorenoverleg voor inhoudelijke en cliëntgebonden thema's.
- Het overleg in afdelingen en diensten, groepen, ateliers en woningen: inhoudelijke thema's in functie van de uit te voeren taak, afspraken in functie van praktische organisatie, thema's rond welbevinden van de medewerkers en samenwerking.
- Sociaal overleg: zie bijzonderste feiten van 2017, § 2.6.1 Ondernemingsraad en Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk.

## 2. BIJZONDERSTE FEITEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2017

### 2.1 Overheid

*Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH): de transitie van instellings- naar persoonsvolgende financiering*

2017 was voor alle voorzieningen voor personen met beperkingen een cruciaal jaar. Op 1 januari werd immers de persoonsvolgende financiering (PVF) concreet ingevoerd. Dit betekende dat er een einde kwam aan de FAM-beheerovereenkomst en Mozaïek van een 'voorziening' verpopte tot een door het VAPH 'vergunde zorgaanbieder'. Wat iedereen wist maar waarmee bij de politieke besluitvorming geen rekening werd gehouden werd al snel bewaarheid: de regelgeving was nog op vele vlakken te prematuur om algemeen geïmplementeerd te worden. Getuige daarvan was het feit dat de omzetting van zorgnoden in persoonsvolgende budgetten niet verliep zoals gepland en dat bepaalde praktijken die binnen de FAM-reglementering wel mogelijk waren in dit besluit nog niet werden geregeld.

Wat de *vertaling van zorgnoden in een budget* betreft constateerde men bij controles grote afwijkingen, soms oplopend tot 40% verschil tussen de oorspronkelijke en de controle-inschaling. De overheid besloot terecht dat deze situatie onvoldoende waarborgen bood voor een correcte vertaling van zorgnoden in budgetten. In tegenstelling tot de vraag van de zorgaanbieders om de transitie naar PVF voor bepaalde duur uit te stellen, besloot de overheid om de budgetten evenredig te verdelen binnen de pot van zorgpunten op 31/03/2016. Dit werd geregeld via een nieuw besluit van de Vlaamse regering (BVR) in december 2016. Dit bracht de nodige verwarring en wantrouwen teweeg, zowel bij de cliënten als bij de aanbieders, wat nog versterkt werd door het feit dat er een tweede budgetcorrectie op til was ten gevolge van mogelijke verschillen tussen het zorgpuntenaantal 2016 en deze van 2017, en dit door in- en uitstroom van cliënten. Deze correctie kon pas gebeuren in november ... In Mozaïek bleef de schade beperkt door onze correcte inschaling (slechts 5% afwijking naar boven) en het gematigd verschil tussen in- en uitstroom. Voor alle zorgaanbieders kwam er bovendien ook nog een correctie van de organisatiegebonden personeelspunten door het niet verrekenen van de werkingskosten. Door de premature invoering van PVF werd 2017 dus een jaar waarin noch de cliënt noch de voorzieningen noch het VAPH hun correct budget kenden ...

Ook andere 'losse eindjes' zorgden voor onzekerheid en ongenoegen: kortverblijf ('respijtzorg'), overschakeling van deeltijds naar voltijds wonen en het berekenen van de woon- en leefkosten als alternatief voor de vaste financiële bijdrage van cliënten leidden tot een nieuw 'mozaïek'-BVR op 1 april en kende in de loop van dit jaar nog geen concrete uitvoering ...

De personen die nog niet of over een te laag zorgbudget beschikten maakten kennis met de nieuwe aanvraagprocedure. Door de overbelasting van de Multidisciplinaire teams (MDT) waren de wachttijden voor een inschaling lang. De grootste frustratie kenden de personen die uiteindelijk een budget kregen toegewezen doch vaststelden dat dit budget niet ter beschikking werd gesteld. De Vlaamse overheid werkt immers via het VAPH met, wat gewone aanvragen betreft, *gesloten* jaarbudgetten die provinciaal worden verdeeld. Naar verluidt was het budget voor deze aanvragen in Oost-Vlaanderen in mei reeds uitgeput.

*Het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA): de 'infrastructuurforfait'*

Analoog aan het persoonsvolgend maken van de zorgbudgetten voor personen met beperkingen, bereidde men een verandering van de subsidiëring voor bouwen, verbouwen en aankopen voor. Het basisprincipe vertrekt vanuit de individuele zorgzwaarte van de gebruikers en de mate waarin hun problematiek buitengewone investeringen qua infrastructuur vergt. Dit systeem van 'infrastructuurforfaits' zou in 2018 operationeel worden. De bestaande subsidiebeslissingen blijven behouden. De VIPA-financiering voor het bouwproject op campus Wolfput blijft aldus nog de huidige reglementering volgen.

*Het Regionaal Overlegplatform (ROG): uitdoving*

Dit jaar werd het duidelijk dat de rol van dit platform zou worden overgenomen door het VAPH. Afstemming inzake het regionaal aanbod van zorg en het zoeken naar oplossingen voor personen met een complexe zorgvraag worden dan op het Vlaamse niveau georganiseerd, vermoedelijk via 'afstemmingsvergaderingen' per zorgregio.

## 2.2 Cliënten

### *Persoonsvolgende financiering*

In het kader van de transitie naar persoonsvolgende financiering, die bij gebruikers heel wat vragen oproep, hebben wij hen uitgenodigd op collectieve overlegmomenten. We informeerden hen zo correct en transparant mogelijk over het nieuwe systeem van financiering en de gevolgen ervan.

Naar aanleiding van deze gewijzigde financieringsmethode hebben we in 2017 de nieuwe individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) ontworpen en uitvoerig besproken met de gebruikersraad. Ter voorbereiding van de opmaak hebben we gebruikers bevraagd of ze de zorg wensten verder te zetten via voucher of cash. 99% van de gebruikers koos voor voucher.

### *Personen met een niet-aangeboren hersenaandoening (NAH)*

Via rechtstreeks toegankelijke hulp gaf Mozaïek reeds sinds 2016 ondersteuning aan personen met een niet aangeboren hersenletsel.

Sinds 2017 bieden medewerkers van Mozaïek aan deze doelgroep dagondersteuning. Voor Mozaïek een nieuwe doelgroep en een nieuwe uitdaging.

### *Visieteksten en procedures*

De zorgcoördinatoren actualiseerden de bestaande visietekst seksualiteit en werkten nieuwe visieteksten uit rond agressie en vrijheidsbeperking.

De procedure 'Preventie en detectie van grensoverschrijdend gedrag tav cliënten' en de procedure 'Tijdelijke afzonderingsmaatregelen' werden waar nodig aangepast samen met de bijbehorende documenten.

### *Visie op seksualiteit*

De zorgcoördinatoren actualiseerden de bestaande visietekst.

## 2.3 Intake en opname

De functie 'contactvoorziening' bestaat niet meer gezien het wegvallen van de centrale zorgregistratie sinds 1 januari 2017. Desalniettemin worden we nog steeds geconfronteerd met zorgvragers die hun weg proberen te vinden in de nieuwe wetgeving en het vernieuwde zorglandschap. Wanneer zij met vragen bij ons komen, maken wij hen wegwijs.

Wij hebben geen zicht meer op zorgvragers die wachtende zijn, al dan niet met budget. Wij zetten in op het leggen van contacten en het verschaffen van informatie. Wij bieden geïnteresseerden de kans om kennis te maken met Mozaïek via een eerste gesprek en indien gewenst een bezoek. Op die manier komen wij tot een interne wachtlijst.

## 2.4 Bijzonderste feiten van 2017 binnen de dienstverlening

### 2.4.1 Woonondersteuning



#### 2.4.1.1

#### Bijzonderste feiten binnen wonen met permanente begeleiding

##### *Cliënten*

- Naar meer inclusief wonen  
Om de druk in woning 3 te verlagen werd gekozen om naar analogie met woning 6 ook dit team 2 locaties te laten begeleiden, mits uitbreiding van het team.  
Een woning in de Meerhoutstraat biedt een meer inclusieve woonvorm aan de bewoners en geeft tevens de mogelijkheid om de druk in de woning te verlagen. De realisatie hiervan is voor 2018.
- Activiteitsaanbod tijdens de sluitingen van het dagcentrum  
Door de toegenomen complexiteit van de zorgvraag van de cliënten, wordt het overbruggen van de sluiting van het dagcentrum een steeds grotere uitdaging. Daarom werd beslist om een beperkt activiteiten aanbod aan te bieden, ook in de zomersluiting.

##### *Medewerkers*

- De inzet van extra middelen in het weekend en in verlofperiodes werd verder uitgebreid wegens positieve impact op de werking.

##### *Organisatie*

- Het nieuwe medicatie-verdeelsysteem werd succesvol en vlot geïmplementeerd.
- Er werd een samenwerking opgezet met Solidariteit voor het Gezin. Als proefproject werd gekozen voor woning 6/ buurhuis.
- Het team van 'huismoeders' kwam onder de afdeling wonen. Deze ploeg werd uitgebreid zodat elke woning zijn vaste 'huismoeder' krijgt.





## 2.4.1.2

## Bijzonderste feiten binnen wonen met niet-permanente begeleiding

*Clënten*

- Er vond een doorschuif en verhuis plaats om meer zorg op maat te kunnen bieden. De woning in de Meerhoutstraat wordt een woning met permanente woonondersteuning; drie bewoners blijven er wonen en krijgen in de nabije toekomst dus meer ondersteuning, drie bewoners gingen meer zelfstandig wonen in 2 appartementen in het dorp: twee dames samen en één iemand alleen.
- Er werd verder ingezet op buurtvervlochtening. Via een project rond een buurtpleintje en de opening van een petanquebaan werden actief bruggen geslaan tussen cliënten en hun burens.
- Twee nieuwe bewoners kregen begeleiding via middelen door noodsituatie en 1 bewoner wordt begeleid met middelen vanuit RTH.

*Medewerkers*

- Het team begeleidde opnieuw een stagiaire, ditmaal voor 1 jaar vanaf februari 2017.

*Organisatie*

- Vervoersvrijwilligers blijven cruciale partners in het mogelijk maken van deelname aan allerlei activiteiten buitenshuis, belangrijk bij de realisatie van onze doelstelling: *‘Mozaïek respecteert de wensen en meningen van de cliënt en geeft hem alle kansen zijn eigen leven te bepalen en in te richten.’*
- Ook de samenwerking met externe diensten blijft belangrijk: poetshulp, familiezoorg, zelfstandig verpleegkundigen maar ook samenwerking op inhoudelijk vlak met organisaties zoals De Steiger en Aditi.



## 2.4.2 Bijzonderste feiten binnen dagondersteuning

### 2.4.2.1 Campus Leeuwerik



#### *Cliënten*

- De Artevelde-enclavewerking werd stopgezet wegens ... groot succes: alle cliënten konden doorstromen naar Begeleid Werk, waarmee de enclavewerking zijn doel optimaal heeft bereikt. Er blijven nog cliënten aan het werk in de Arteveldehogeschool als begeleid werkers.
- Het Vinciproject maakte het via fondsenwerving mogelijk dat cliënten met autisme op een voor hen aangepaste manier – meer prikkelarm – in de ateliers konden tewerkgesteld blijven. Dit project zorgde immers voor aparte werkruimtes.
- Het zogenaamde ‘blauwe doeken - project’ zorgt voor nieuw werk in het semi-industrieel atelier en maakt het mogelijk om de ecologische voetafdruk van ziekenhuizen te verkleinen.

#### *Medewerkers*

- Begeleid werken startte met de begeleiding van personen met een NAH in samenwerking met CAR Oostakker, hiervoor werd een extra jobcoach (0,4 VTE) toegevoegd aan het team.

#### *Organisatie*

- Na 1 jaar werking werd het grote Openingsfeest gehouden op de campus. Er werd extra aandacht geschonken aan het zoeken naar een goede inhoudelijke organisatie: het efficiënt gebruik van de infrastructuur, een evenwicht in het ‘breed dragen’ van personen met een complexe zorgvraag over de drie ateliers heen, het afstemmen van de werking van het variabel aanbod op werkbare ateliergroepen, nieuwe opnames en een evenwicht zoeken in interne en externe opdrachten.
- Er werd ingezet op samenwerking met de buurt door een zwerfvuilgroep te organiseren, door deelname aan het buurtfeest, via samenwerking met het buurtschooltje en deelname aan het buurtcomité dat het burgerinitiatief nam ter heropleving van het Reigerspark.
- Er werd in samenwerking met de ‘Dienst Ontmoeten en Verbinden’ van Stad Gent onderzocht in welke mate Mozaïek partner kan zijn bij het project ‘Ontmoetingshuis ‘t Hoeveke’ in de Patiëntjesstraat of andere projecten. Dit kent zeker zijn vervolg in 2018.

### 2.4.2.2 Campus Wolfput

#### *Cliënten*

- In 2017 verhoogde de vraag naar meer individuele activiteiten vanuit een aantal cliënten van groep 4. Dit in combinatie met het tekort aan ruimte (zie bouwen en verbouwen), zorgden ervoor dat er werd beslist om groep 4 op te splitsen in 2 groepen. Zo kon er meer ingegaan worden op individuele vragen. In oktober 2017 kon groep 5 starten. Dit is een specifieke werking met een individueel en prikkelarm aanbod voor cliënten met een bijzondere zorgvraag. Om tegemoet te komen aan de vraag naar specifieke activiteiten, werd ook beslist om een 2<sup>e</sup> snoezelruimte in te richten.



- Door plaatsgebrek werd het kleiatelier, een onderdeel van het variabel aanbod, tijdelijk stopgezet gedurende de periode van de bouwwerken.

#### *Medewerkers*

- Het team van groep 4 werd opgesplitst en er werden extra middelen uitgetrokken om twee volwaardige teams te kunnen maken voor de begeleiding van groep 4 en de nieuwe groep 5.

#### *Organisatie*

- In oktober 2017 verhuisde groep 2 als laatste groep naar het gelijkvloers van de nieuwbouw.
- Er werd verder nagedacht over de inrichting voor de 2 groepen die later in het nieuwe gebouw hun intrek zullen nemen.

#### 2.4.2.3 Dagondersteuning voor personen met een NAH

In juni 2017 ging de samenwerking met het CAR Oostakker van start, binnen het kader van RTH.

Binnen de dagondersteuning lag in eerste instantie het accent op begeleid werken. Al snel merkten we echter dat dit voor een groot deel van de cliënten een te grote stap was én dat zij eigenlijk op zoek zijn naar een dag- en groepsaanbod na de revalidatie.

Een aanbod collectieve dagondersteuning voor mensen met een NAH werd voorbereid.



## 2.5 Gebruikersraad

De gebruikersraad vergaderde vier keer.

- De persoonsvolgende financiering, een belangrijk thema dat elke keer op de agenda stond:
  - De vernieuwde intakedocumenten ‘collectieve rechten en plichten’ en de ‘individuele dienstverleningsovereenkomst’ werden nagelezen en goedgekeurd na het invoeren van enkele aanpassingen.
  - De collectieve informatiemomenten voor ouders en familieleden van cliënten werden voorgesteld.
  - Er werd informatie gegeven over de transitie in de zorg en de impact op de werking van Mozaïek.

En verder stonden ook op de agenda:

- de werking van bijstandsorganisaties;
- het nieuwe gerobotiseerde medicatiesysteem;
- de prijzen van reizen georganiseerd door Mozaïek en het systeem van reissparen;
- de verhoging van de prijzen van het busvervoer;
- de nieuwe formule van het Mozaïekfeest;
- begeleid werken en enclavewerking;
- de komst van een nieuwe daggroep;
- het jaarlijkse mossselfestijn.

Vaste punten op de agenda waren:

- de stand van zaken rond bouwen en verbouwen;
- informatie vanuit de Federatie van Ouderverenigingen en Gebruikersraden in voorzieningen voor personen met handicap (FOVIG);
- de vergaderingen van de Raden van Bestuur van 2017.

## 2.6 Medewerkers

### 2.6.1 Sociaal overleg

#### 2.6.1.1 Ondernemingsraad

De ondernemingsraad kwam 10 keer samen, in een constructieve sfeer.

Volgende onderwerpen kwamen aan bod in de ondernemingsraad:

- de verplichte agendapunten zoals de bespreking van de jaarrekening en inzet van middelen uit sociale maribel;
- informatie over de bouw- en verbouwwerken: de stand van zaken van de verschillende dossiers maar ook de stopzetting van de samenwerking met Inclusie Invest en de personele middelen die de uitbreiding van wonen met zich meebrengt;
- een nieuwe afsprakennota ‘minimumprestaties’;
- de nieuwe digitale toegangsmethode van het onthaal via vingerafdruk en privacy van de medewerkers en vrijwilligers hierbij;
- de gevolgen van de invoering van de persoonsvolgende financiering op de organisatie en het medewerkersbeleid.
- de bevraging over het behoud van de collectieve sluitingen van de dagondersteuning tijdens de zomer (2 weken) en de kerstvakantie (ongeveer 1 week):
  - De medewerkers die de sluiting wilden behouden argumenteerden vanuit bezorgdheid voor een verhoging van de werkdruk omdat er dan meer verlof zou moeten genomen worden doorheen het jaar, de contra's zagen vooral de voordelen voor de cliënten wanneer de sluiting zou ingekort worden. Uiteindelijk werd beslist de sluiting te behouden maar wel extra middelen uit te trekken voor extra activiteiten voor de bewoners tijdens de sluiting.
- de wijze waarop Mozaïek samenwerkt met andere organisaties in de regio;
- de verhouding tussen de voltijdse en deeltijdse contracten in Mozaïek;
- een meer overzichtelijke afsprakennota voor de verlofregeling.

#### 2.6.1.2 Veiligheid en preventie

Het Comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW) kwam in 2017 8 keer samen.

Belangrijke onderwerpen in dit overleg waren:

- griepvaccin in Mozaïek;
- brand-evacuatieoefeningen (20 werknemers volgden “Basisopleiding Brandbestrijdingsdienst”);
- akoestische isolatie in het gebouw op campus Leeuwerik;
- stofmeting en stofafzuiging in het papieratelier;
- opleiding BA4-BA5 voor de medewerkers van de technische dienst;
- digitale toegangscontrole aan het onthaal;
- opstart van overleg met de preventiedienst van de politie ifv veiligheid op het domein.

## 2.6.2 Vorming

In 2017 werden door 74 medewerkers 30 externe vormingen gevolgd waarvan 3 langlopende vormingen:

- ‘Samenwerkingsgericht en systemisch werken met gezinnen’ door een zorgcoördinator
- ‘Coachen in organisaties van individuen en groepen’ door een coördinator
- ‘Leiden en begeleiden’ door een coördinator

Er werden 14 interne vormingen georganiseerd, met in totaal 330 deelnemers:

- ‘Rugsparende hef- en tiltechnieken’ door Michel Palmans en Bart Dereyne (UZ Gent)
- ‘ICT’ door Tiny Van Vooren
- ‘Kiezen: vrijheid of dwang’ door Luc Vandenberghe
- ‘Zorg voor elkaar na (agressie) incidenten door Elke Fierens (Impuls vzw)
- ‘Fier op je werk’ door Steven Van Eersel (Humanflow)
- ‘Psychische ziektebeelden’ door Willem De Muer (Vormingscentrum Guislain)
- ‘Informatie over persoonsvolgende financiering’ door Jan Scheiris en Kris Kerrinckx
- ‘Dementie bij personen met Down syndroom’ door Patricia Wildiers (expertisecentrum dementie)
- ‘Welzijnsbeleid "veiligheid en preventie"' door Edwin Vande Kerckhove
- ‘Autisme en waarneming’ door Steven Degrieck (Autisme Centraal)
- ‘Wederzijdse emotionele verbinding’ door Eric De Belie
- ‘De draad tussen begeleider en cliënt’ door Gerrit Vignero
- In het kader van vorming voor nieuwe medewerkers werd de basisvorming ‘contextuele hulpverlening’ gegeven door Rita Verplancke.

Het totaal aantal uren gevolgde vorming (intern en extern) bedroeg 1951.



## 2.7 Organisatie

### 2.7.1 Beleidsplanning

Het beleidsplan (cf. 5.1) blijft de leidraad voor onze werking.

#### **Missie / visie:**

- ✓ *Mozaïek ontwikkelt een methodiek om de huidige opdrachtverklaring te evalueren en aan te passen waar nodig.*

Mozaïek werkte deel 2 van de nieuwe brochure af met de visietekst en stelde deze voor aan de medewerkers op de gezamenlijke vormingsdag en aan de buitenwereld via de Flits. De teksten vormen de basis voor de website en folders van Mozaïek.

#### **Clïënt**

- ✓ *Mozaïek respecteert de wensen en meningen van de cliënt en geeft hem alle kansen zijn eigen leven te bepalen en in te richten. We realiseren dit door onze begeleiders deze visie eigen te maken, hiervoor gepaste methodieken te ontwikkelen, dit te verankeren in de ondersteuningsplannen en door te voorzien in aangepaste infrastructuur voor wonen en dagondersteuning.*

Mozaïek past zijn werking voortdurend aan om nog meer op maat te werken: er is een aanpassing gebeurd in het wonen (verhuis van niet-permanente naar permanente begeleiding, verhuis naar een appartement in het dorp...); er werd een nieuwe daggroep gerealiseerd, er komt collectieve dagondersteuning voor personen met een NAH. Deze wijzigingen zijn er gekomen omdat we nog beter wensen aan te sluiten bij de zorgvraag van onze cliënten.

Met de aangepaste ondersteuningsplanning sluiten we nog nauwer aan bij de noden van de cliënten.

- ✓ *Mozaïek werkt een visietekst en procedure vrijheidsbeperkende maatregelen uit.*

In 2017 werkten de zorgcoördinatoren aan een revisie van de procedure tijdelijke afzonderingsmaatregelen en de procedure preventie en detectie van grensoverschrijdend gedrag. Ter ondersteuning van deze procedures werden ook een visietekst over agressie en een visietekst over vrijheidsbeperkende maatregelen voorbereid. Deze zullen in 2018 geïmplementeerd worden.

#### **Medewerkers**

- ✓ *Mozaïek werkt haar medewerkersbeleid verder uit. Naast het verduidelijken van de visie ontwerpen we een procedure die alle elementen van medewerkersbeleid omvat: functieomschrijvingen, het selecteren en aanwerven, het evalueren en ondersteunen, vorming, training en opleiding, ...*

Een onderdeel van deze procedure werd voorbereid: het beleid voor oudere werknemers. Er werd ook gewerkt aan de vernieuwing van de onthaalbrochure.

- ✓ *Mozaïek bevordert de professionele deskundigheid van de begeleiders. We realiseren dit door jaarlijks vorming te organiseren over relevante inhoudelijke thema's.*

Ook in 2017 werd een vormingsweek georganiseerd met een gevarieerde inhoud voor alle medewerkers. We begonnen tijdig aan de voorbereiding voor de vormingsweek van 2018.

- ✓ *Mozaïek investeert in een betere organisatie van de ondersteunende diensten. We realiseren dit door een heldere en complementaire inhoud te geven aan de opdracht van*

deze diensten in samenwerking met de medewerkers en hen te ondersteunen in de uitvoering ervan.

In 2017 werd gesleuteld aan de logistieke diensten: de huismoeders kwamen als volwaardig en apart team onder de afdeling wonen, en de rest van de poetsploeg kreeg een nieuwe coördinator door een verschuiving op middenkader niveau. Er werd bij langdurige afwezigheden hulp ingeschakeld via een externe firma ter ondersteuning van de medewerkers.

### Organisatie

- ✓ *Mozaïek stemt zijn werking af op de wijzigingen binnen het nieuwe beleid voor personen met een handicap.*

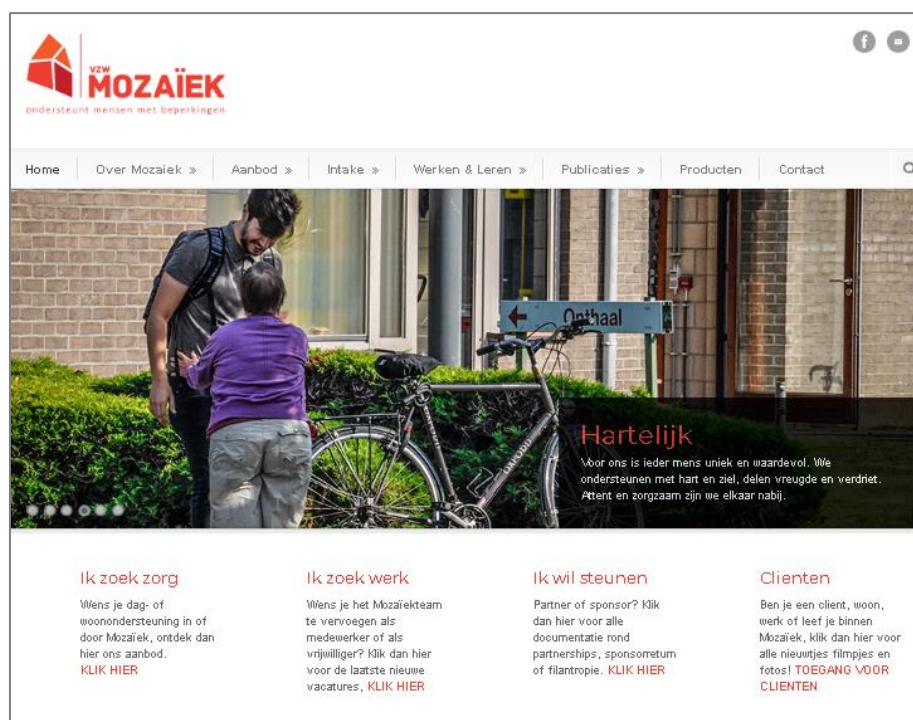
De punten uit het beleidsplan die handelen over uitbreiding, verhuis, nieuwbouw en renovatie komen zowat overal in dit jaarverslag terug: bij woonondersteuning, bij dagondersteuning, bij de gebruikersraad, de technische dienst, preventie, realisaties van het voorbije jaar en accenten voor het komende jaar. Het is duidelijk dat dit op de voorgrond stond en nog even zal blijven staan – net als het thema persoonsvolgende financiering en alles wat erbij komt kijken.

- ✓ *Mozaïek zorgt voor een veilige en gezonde woon- en werkomgeving. We realiseren dit door acties uit te voeren op vlak van energiebeleid, veiligheid, mobiliteit, afval, orde en netheid.*

Zoals blijkt uit het verslag van de preventieadviseur werd in 2017 zeer veel aandacht besteed aan met name brandpreventie door evacuatieoefeningen, opleidingen en meer heldere communicatie door pictogrammen.

Naast bovenstaande realisaties werd verder ingezet op communicatie:

De nieuwe website werd in 2017 een feit. Deze werd zeer positief onthaald al is deze nooit echt af. De veranderingen in de werking en relevante en leuke zaken in de kijker zetten vraagt een voortdurende alertheid van de websitebeheerder.





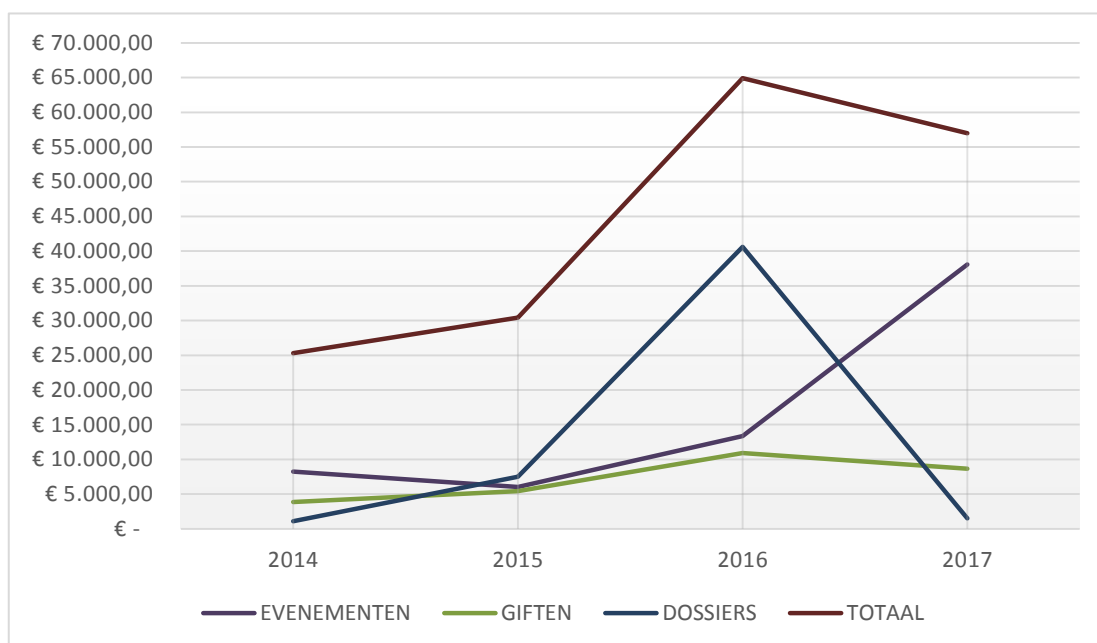
## 2.7.2 Fondsenwerving

In 2017 ging opnieuw veel aandacht naar fondsenwerving en naambekendheid.

We dienden dit jaar een project in bij de Lokerse serviceclub 'Inner Wheel'. Daarnaast was 2017 een jaar waarin Music for Life opviel: twaalf organisaties of personen deden een actie ten voordele van Mozaïek. We organiseerden voor het eerst een eetfestijn, los van de opendeurdag.

Met de oprichting van de 'Mozaïekvrienden' slaat fondsenwerving een andere richting in: minder inzet van betaalde medewerkers, meer inzet van vrijwilligers. Een geslaagde actie was het eerste eetfestijn. Dit werd buiten Mozaïek georganiseerd maar trok voor een eerste editie toch maar liefst 650 eters.

De inspanningen voor fondsenwerving lonen, zoals de cijfers tonen:



- Evenementen:
  - activiteiten waar Mozaïek initiatiefnemer is en in mindere of meerdere mate aan meewerkt (het eetfestijn, de wijnactie, de mozaïekquiz);
  - activiteiten georganiseerd door externen (de Kerstdrink te Zaffelare; de opendeurdagen van ArcelorMittal, activiteiten die derden organiseren in het kader van Music for Life ...)
- Giften: gelden geschonken door externen, organisaties of individuele personen.
- Dossiers: Mozaïek dient n.a.v. een (project)oproep van een stichting, een bedrijf of een serviceclub een dossier in.

### 2.7.3 Administratie

In 2017 werd er verder ingezet op het digitaliseren en optimaliseren van de werkprocessen.

De transitie naar PVF en de komst van RTH waren in 2017 voor de administratie belangrijke thema's waar veel werd geïnvesteerd, zowel in de communicatie met de medewerkers, ouders als met het VAPH.

### 2.7.4 ICT

Op het woonerf werd overgeschakeld van analoge naar digitale televisie. Voor de woningen die buiten het domein liggen werden de voorbereidingen in samenwerking met Telenet gemaakt. We wachtten op de bekabeling van de woningen door de technische dienst vooraleer we daar de overstap kunnen doen.

De camerabewaking werd uitgebreid. Er werd een nieuwe server voor de camera's geïnstalleerd en in gebruik genomen.

Een Accesbestand met identificatiegegevens van alle cliënten werd uitgewerkt met de bedoeling de gegevens te centraliseren om deze beter beheersbaar en controleerbaar te maken.

Het Accesbestand voor de registratie van grensoverschrijdend gedrag werd in samenwerking met de zorgcoördinatoren en de kwaliteitscoördinator verder aangepast.





### 2.7.5 Logistieke diensten:

De technische dienst voerde enkele grotere werken uit:

- Op campus Wolfput verhuisde groep 2 naar de nieuwbouw. De nieuwe groep 5 moest geïnstalleerd worden, samen met een nieuwe snoezelruimte. Daardoor verhuisde de technische dienst tijdelijk naar een deel van de sporthal.
- In woning 6 en buurhuis werd de verwarming op mazout vervangen door gas.
- Aan het onthaal kwam een toegangscontrole met fingerprint, met de bedoeling om het sleutelbestand in te krimpen en een makkelijkere toegang te kunnen verschaffen voor wie binnen mag, en een moeilijker toegang voor wie niet binnen hoeft te zijn.
- De gescheiden afwatering voor regenwater en afvalwater in Campus Wolfput vergde grote grondwerken.

In de keuken werd een nieuwe keukenverantwoordelijke aangeworven. De karren voor vervoer van het eten werden ergonomisch aangepast en waar nodig vernieuwd.

Grote aankopen die gedaan werden in 2017:

- Extra opslagruimte voor de technische dienst
- Zonwering voor de woningen
- Een glazen schuifdeur voor de ingang van het gebouw in campus leeuwerik
- Nieuwe stofafzuiging voor de zaagmachines in het houtatelier en de technische dienst

Er zijn infrastructurele aanpassingen gebeurd:

- De “natte snoezel” werd afgebroken en er werden 2 slaapkamers voorzien.
- In het gebouw van campus Leeuwerik werden extra individuele ruimtes gemaakt.

## 2.8 Besluit

Wat de overheid aangaat was 2017 een cruciaal overgangsjaar: de transitie naar de persoonsvolgende financiering, de voorbereiding van persoonsgebonden financiering van de meerkost van de handicapspecifieke infrastructuur en het de facto verdwijnen van het ROG.

Wat onze cliënten betreft zetten we dit jaar vooral in op het informeren over de procedures en implicaties van de invoering van de persoonsvolgende financiering. De premature invoering hiervan zorgde immers bij velen voor onzekerheid over de zorgzwaartemeting en, vooral, over de hieraan verbonden budgetten en noodzaakte ons om zeer genuanceerd en voorzichtig te communiceren.

Wij nodigden ook alle bijstandsorganisaties uit voor kennismaking met Mozaïek en overleg over hun rol als ondersteuners van toekomstige cliënten in hun zoektocht naar gepaste zorg en naar de financiering daarvan.

Naast de reeds gerealiseerde ingebruikname van Campus Leeuwerik, zorgden we er qua infrastructuur voor dat Mozaïek zal kunnen kan beschikken over aangepaste woongelegenheden voor mensen met verschillende noden. Zo stelden we de financiering en de concrete uitvoering van het bouwplan op campus Wolfput klaar, huurden we een nieuwe woning in de buurt en gingen we door met de bouwplannen voor een groepswoning in een nieuwbouwwijk nabij campus Wolfput. Wat dit laatste betreft zagen we af van een financiering door Inclusie-Invest cvba en beslisten deze woning zelf te realiseren. We investeerden verder in de uitrusting en infrastructuur in Campus Leeuwerik ter ondersteuning van een veilige, comfortabele en eigentijdse dagbesteding voor mensen met beperkingen.

Wij geloven dat op deze manier Mozaïek materieel en infrastructureel klaar is voor zijn rol als zorgaanbieder in een vrije markt. Ook onze zorg voor een actuele en aantrekkelijke website, onze aandacht voor een goed onthaal van bezoekers, een hartelijke en correcte intake, concrete regionale samenwerking en goede relaties met verwijzers (o.m. de bijstandsorganisaties) zijn hierin cruciaal.

In het kader van een betere lokale verankering en bredere samenwerking in de regio bouwden we verder aan een goede samenwerking met het naburig Centrum voor Ambulante Revalidatie inzake de ondersteuning van mensen met een niet-aangeboren hersenletsel, bleven we in gesprek over mogelijkheden tot samenwerking met het woonzorgcentrum Vincenthof en verkenden we verder de mogelijkheden die een regionaal samenwerkingsverband met collega-zorgaanbieders zou kunnen bieden.

## 3. PERSPECTIEVEN 2018

### 3.1 Overheid

Wij verwachten dat in 2018 een aantal onbesliste kwesties in de persoonsvolgende financiering geregeld zullen worden:

- Respijtzorg: hoe en waar zullen/kunnen personen die een beroep doen op kortverblijf gefinancierd worden? De huidige behoeften qua respijtzorg kunnen immers verschillen van deze die men had in maart 2016, het moment waarop de zorgzwaarte werd vastgelegd.
- Overstap naar meer dan 5 dagen woonondersteuning: aan welke voorwaarden zal men moeten voldoen en welke procedure zal men moeten doorlopen om snel over een verhoogd budget te kunnen beschikken?
- Rechtstreeks toegankelijke hulp: meer en meer mensen, vooral jongeren, vinden de weg naar RTH, vooral wat dagondersteuning betreft. Hoe zal het uitbreidingsbeleid hiermee rekening houden?
- Gelijke zorgzwaarte, gelijk budget: de huidige budgetten zijn verdeeld volgens de zorgzwaarte en dit binnen het budget dat in de vorige FAM-overeenkomst werd vastgelegd. Dit betekent dat mensen met een gelijke zorgzwaarte een verschillend budget kunnen hebben naargelang de zorgaanbieder waarop ze een beroep doen. We verwachten een rechtzetting hiervan bij de zorgaanbieders bij wie de kloof tussen de benodigde personeelspunten en de historische 'puntenpot' het grootst is.
- Het VAPH neemt de regionale zorgregie over. Wij zijn benieuwd hoe afstemming tussen zorgaanbieders en onderhandeling over moeilijk te ondersteunen cliënten zal georganiseerd worden.
- Infrastructuursubsidies: we verwachten de operationalisering van de VIPA-infrastructuurforfait.

### 3.2 Infrastructuur

In 2018 start de realisatie van het bouwproject op Campus Wolfput. Het gaat over een aangepaste woning voor acht personen met gedrags- en emotionele stoornissen, een dagcentrum voor acht personen met autisme en een dagcentrum voor een twaalftal vrouwen met psychische problemen. Hiervoor worden eerst zes gebouwen van het oude dagcentrum afgebroken, wat mogelijk is door de opening van Campus Leeuwerik en de gedeeltelijke verhuis van de dagondersteuning naar een recenter gebouw. Gelijktijdig worden administratieve en vergaderruimtes evenals een gedeelte van het restaurant gerenoveerd.

We zullen vermoedelijk ook kunnen starten met de bouw van een groepswoning voor 15 personen in een naburige nieuwbouwwijk. We zoeken ook verder naar nieuwe locaties voor wonen, zowel voor wonen met permanente als met niet-permanente begeleiding. We nemen immers aan dat door de stijging van de middelen voor persoonsvolgende financiering van de zorg er steeds meer mensen met een beperking gepaste woonondersteuning zullen zoeken en kunnen financieren.

Tenslotte bekijken we de huidige wooninfrastructuur op Campus Wolfput in het kader van de veranderde zorgnoden van de huidige en toekomstige bewoners. Zijn deze ruimtes nog aangepast aan de zorgnoden zoals deze zich vandaag stellen? Zijn ze conform aan de huidige wetgeving inzake veiligheid en energiezuinigheid? Het antwoord op deze vragen en het nieuwe VIPA-subsidiëringkader zullen ons leiden naar de beste keuze: renovatie of nieuwbouw.

### 3.3 Regionale samenwerking

Mozaïek onderzoekt de opportuniteiten van een samenwerkingsverband met Den Dries (Evergem), Zonnehoeve (Eke), Wagenschot (Eke), Obra-Baken (Evergem-Gent) en Ganda (Gentbrugge). Een intentieverklaring wordt voorbereid om voorgelegd te worden aan de respectievelijke besturen.

Ook de mogelijkheden om samen te werken met het woonzorgcentrum Vincenthof (Oostakker) blijven onze aandacht vragen.

Daarnaast blijven we investeren in het provinciaal overleg tussen de zorgaanbieders aangesloten bij het Vlaams Welzijnsverbond.

Tenslotte zullen we deelnemen aan het door het VAPH georganiseerd regionaal afstemmingsoverleg.

### 3.4 Cliënten

#### *Persoonsvolgende financiering*

Tegen eind maart 2018 moet Mozaïek met elke gebruiker een nieuwe individuele dienstverleningsovereenkomst afsluiten.

#### *Werving nieuwe cliënten*

We zetten sterk in op aanwerving van nieuwe cliënten:

- Voor de collectieve dagondersteuning voor cliënten met een NAH
- Voor de woning voor personen met gedrags- of emotionele stoornissen
- Voor woonondersteuning met permanente en niet-permanente begeleiding, in het bijzonder de uitbreidingsprojecten.

In het kader van de voorziene uitbreiding wordt grondig voorbereid hoe woonondersteuning zich kan organiseren in de toekomst.

Op vlak van cliënten, medewerkers, organisatie en infrastructuur staan heel wat uitdagingen voor de deur.

#### *Visieteksten*

De visieteksten seksualiteit, agressie en vrijheidsberoving én de procedures 'preventie en detectie van grensoverschrijdend gedrag tav cliënten' en 'tijdelijke afzonderingsmaatregelen' worden geïmplementeerd in samenwerking met Aditi en Icoba.



### 3.5 Perspectieven binnen de dienstverlening

#### 3.5.1 Woonondersteuning



We bekijken hoe we de verschuivingen binnen het wonen vorm gaan geven en hoe de personele middelen optimaal kunnen ingezet worden.

Een belangrijk onderdeel van het onderzoekswerk betreft de verhouding tussen de coördinator en de teamverantwoordelijke: zij delen terrein op verschillende thema's van het ondersteunen van medewerkers tot organisatorische zaken, maar werken vanuit een ander perspectief. Kunnen verschuivingen in de taakverdeling de werking binnen de afdeling wonen vooruit helpen?

#### Vorming voor begeleiders

Mozaïek wil professionele zorg blijven bieden en gelooft dat vorming van begeleiders in hoge mate bijdraagt aan de kwaliteit van de zorg. Thema's die voorop staan zijn: autisme, ouder wordende cliënten, gedragsproblemen en aanpak van agressie.

#### (Para)medische dienst

De paramedische dienst valt sinds eind 2017 onder een coördinator wonen. Dit schept mogelijkheden om de verbinding tussen deze dienst en de woonteam te versterken en de samenwerking tussen de woningen en de medische dienst verder te optimaliseren.

#### Samenwerking met Solidariteit voor het Gezin

De samenwerking met Solidariteit voor het Gezin loopt sinds midden 2017, dus 2018 wordt het jaar waarin deze samenwerking zal geëvalueerd worden.

### 3.5.2 Dagondersteuning



#### *Afstemming tussen campussen en binnen afdelingen*

Op campus Leeuwerik blijft het een evenwichtsoefening op de koord van verbinding met de 'grote organisatie' en autonomie. Het team van het variabel aanbod bedient momenteel beide campussen. Hoe gaan we hiermee verder?

De komst van een extra coördinator en de vervanging van de inmiddels gepensioneerde zorgcoördinator op campus Wolfput vragen aandacht. We willen dit goed begeleid laten verlopen.

Een optimale samenwerking tussen dag- en woonondersteuning is in het belang van de cliënten. Op sommige plekken is verbetering mogelijk.

Met de uitbreiding van woonondersteuning voor de deur is het ook een uitdaging voor de dagondersteuning om er mee voor te zorgen dat we de scheiding van wonen en werken kunnen behouden voor zoveel mogelijk cliënten én extra cliënten een volwaardig aanbod kunnen bieden.

#### *Evaluatie van de werking van het variabel aanbod*

Zowel inhoudelijk als organisatorisch zal een evaluatie gebeuren van het variabel aanbod. Waar vinden zij hun stek en hoe kunnen we beide campussen voorzien van een goed draaiend variabel aanbod?

#### *Werking van de groepen en ateliers:*

- We blijven zoeken naar uitbreiding van semi-industriële taken.
- Project Becosoft in het winkelatelier betekent de implementatie van een nieuw softwaresysteem dat zal zorgen voor een vlotter bestel- en voorraadsysteem.
- Een geoptimaliseerde samenwerking tussen groep 1 en groep 3 kan zorgen voor een aanbod dat meer afgestemd is op de veranderende zorgvraag van cliënten: meer vraag naar sfeer- en beleavingsactiviteiten voor oudere cliënten.

#### *Buurtwerking in de Leeuwerikstraat*

Als relatief nieuwe buur willen we ons actief inzetten in de buurtwerking van de Leeuwerikstraat: een win-win situatie voor alle partijen.

### 3.5.3 Collectieve dagondersteuning voor personen met een NAH

Het afgelopen jaar werd ingezet op de begeleiding van een nieuwe doelgroep: personen met een NAH. Dit gebeurde in een goede samenwerking met het Centrum voor Ambulante Revalidatie Oostakker.

Er werd uitgegaan van jobcoaching voor deze doelgroep, maar het wordt stilaan duidelijk dat dit aanbod onvoldoende antwoord is op hun zorgvraag. Daarom wordt uitgekeken naar mogelijkheden om collectieve dagondersteuning voor personen met een NAH te organiseren. Dit stelt ons nog voor een aantal vragen van infrastructurele, organisatorische en personele aard, en op vlak van vorming.

### 3.5.4 Collectieve dagondersteuning voor cliënten met autisme:

Deze cliënten melden zich vaak aan met vraag naar begeleid werken, maar hebben daarnaast of meer nood aan meer ondersteuning en plek waar ze zichzelf kunnen zijn. Kan Mozaïek een antwoord bieden op hun vraag? We werken een conceptnota uit.

### 3.6 Medewerkers

De procedure medewerkersbeleid wordt afgewerkt.

De medewerkers zullen voldoende geïnformeerd worden over de impact van de invoering van de persoonsvolgende financiering en over de komende bouw- en verbouwwerken die zeker de werking zullen beïnvloeden de komende jaren, hetzij op vlak van organisatorisch en praktisch vlak, hetzij op vlak van verschuivingen binnen de teams door uitbreiding.

### 3.7 Organisatie

#### 3.7.1 Beleidsplanning

Het beleidsplan wordt grondig geëvalueerd in functie van de opmaak van het volgende beleidsplan en de zelfevaluatie.

Het kwaliteitshandboek moet worden herbekeken vanuit de gewijzigde situatie door de invoering van de persoonsvolgende financiering. Een aantal procedures zal aangepast worden.

#### 3.7.2 Administratie

De persoonsvolgende financiering heeft ook zijn weerslag op de administratieve dienst. Het wordt duidelijk dat het stroomlijnen van de dienst noodzakelijk wordt om op een zo efficiënt mogelijke manier met de beschikbare personele middelen om te gaan. In 2018 wordt daar werk van gemaakt, onder meer door de uitbreiding van de dienst met personele middelen. De verschillende taken zullen geanalyseerd worden en bijgestuurd waar mogelijk.

We starten in 2018 met een nieuw software pakket Orbis Uurroosters. Dit pakket zal een vereenvoudiging meebrengen voor de verwerking van de lonen wat betreft de toeslagen, verlof, ... Een implementatie van een nieuw software pakket vraagt natuurlijk de nodige tijd en opleiding.

#### 3.7.3 Veiligheid en preventie

Brandpreventie:

- De evacuatieoefeningen worden verder geïmplementeerd en geoefend.
- Er wordt een basisopleiding 'brandbestrijdingsdienst' voor opnieuw 20 werknemers (uit alle diensten en locaties) georganiseerd.

Opleiding EHBO

Er wordt een extra nooduitgang in voorzien voor campus Leeuwerik en er worden maatregelen getroffen in het kader van veiligheid, zoals het plaatsen van deurmagneten.

De nieuwe vertrouwenspersoon wordt aangeduid en indien nodig opgeleid.

Burn-out preventie wordt een deel van de medewerkersprocedure.

### 3.7.4 Logistieke diensten

#### Technische dienst:

- In functie van de renovatie en afbraak wordt voorbereidend werk gedaan: leegmaken van de oude gebouwen.
- De platte daken op Campus Wolfput worden gerenoveerd en geïsoleerd. De zolder boven het cafetaria wordt opgeruimd, het dak (met asbest) wordt vervangen.
- De hoogspanningscabine wordt gesaneerd.
- De renovatie van keuken in woning 6 en renovatie van badkamers en toiletten in de woningen op het woonerf.
- De wettelijk bepaalde keuringen lopen via een groepsaankoop.

#### Keuken:

- De keukenploeg wordt ondersteund door een voedingsdeskundige: de menu's worden nagekeken en waar nodig bijgestuurd.
- Er wordt als proef 1 keer per week een vegetarische maaltijd voorzien

#### Verhuur van het cafetaria:

- Het verhuur van het cafetaria tijdens het weekend wordt extern uitbesteed.

### 3.7.5 ICT

Het gebruik van de outlook agenda voor de leidinggevenden wordt geïmplementeerd.

Vanaf 2018 zullen de Orbis pakketten 'Bewoners' en 'Personeel' uitgebreid worden met de nieuwe pakketten 'Uurrooster', 'Dossier' en 'Logboek'. Hiertoe dient alle data overgezet te worden naar de server op campus Wolfput en moeten de medewerkers van administratie en de leidinggevenden zich inwerken in de pakketten.

In het kader van de privacywetgeving zal een stappenplan moeten worden uitgewerkt en uitgevoerd.

Uit ICT gaat het pakket hardware, digitale televisie, telefonie, oproepsystemen en camerabewaking naar een medewerker van de technische dienst.



## 4. BIJLAGEN

### 4.1 Synopsis van het strategisch beleidsplan 2012 – 2017

#### Waar is Mozaïek vandaag sterk in en willen we ook morgen behouden?

- ✓ Mozaïek verankert zijn opdrachtverklaring in de dagelijkse werking.
- ✓ Mozaïek engageert zich voor zorg op maat.
- ✓ Mozaïek werkt samen met het gezin, de familie en naaste omgeving als evenwaardige partners.
- ✓ Mozaïek communiceert in openheid met zijn medewerkers en heeft oog voor hun welzijn.
- ✓ Mozaïek staat open voor nieuwe uitdagingen, met het oog op de toekomst en respect voor het verleden.

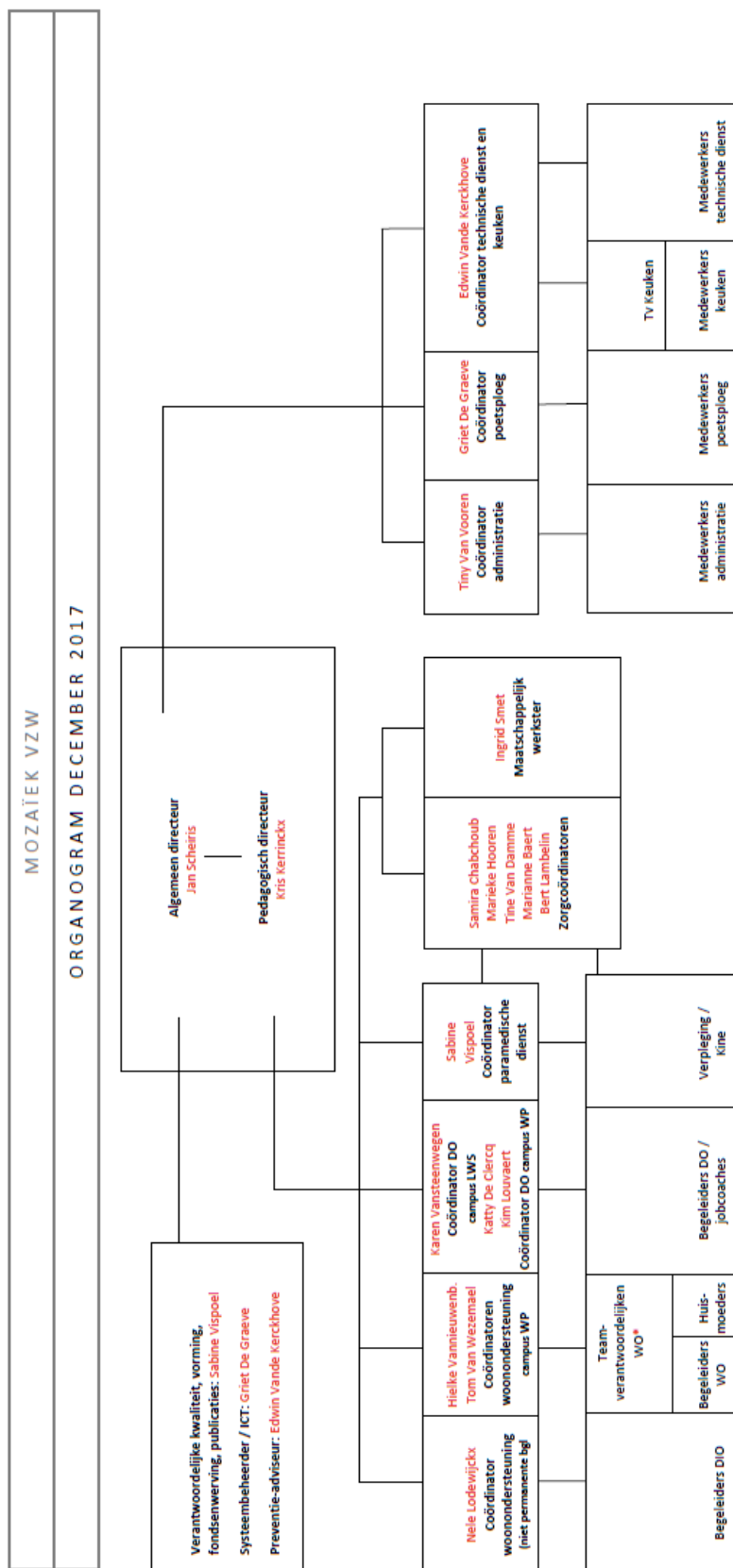
#### Waaraan wil Mozaïek werken?

1. Missie / visie
  - ✓ Mozaïek ontwikkelt een methodiek om de huidige opdrachtverklaring te evalueren en aan te passen waar nodig.
2. Cliënt
  - ✓ Mozaïek respecteert de wensen en meningen van de cliënt en geeft hem alle kansen zijn eigen leven te bepalen en in te richten. We realiseren dit door onze begeleiders deze visie eigen te maken, hiervoor gepaste methodieken te ontwikkelen, dit te verankeren in de ondersteuningsplannen en door te voorzien in aangepaste infrastructuur voor wonen en dagondersteuning.
  - ✓ Mozaïek werkt een visietekst en procedure vrijheidsbeperkende maatregelen uit.
  - ✓ Mozaïek werkt richtlijnen medische handelingen uit.
3. Medewerkers
  - ✓ Mozaïek werkt haar medewerkersbeleid verder uit. Naast het verduidelijken van de visie ontwerpen we een procedure die alle elementen van medewerkersbeleid omvat: functieomschrijvingen, het selecteren en aanwerven, het evalueren en ondersteunen, vorming, training en opleiding, ...
  - ✓ Mozaïek bevordert de professionele deskundigheid van de begeleiders. We realiseren dit door jaarlijks vorming te organiseren over relevante inhoudelijke thema's.
  - ✓ Mozaïek investeert in een betere organisatie van de ondersteunende diensten. We realiseren dit door een heldere en complementaire inhoud te geven aan de opdracht van deze diensten in samenwerking met de medewerkers en hen te ondersteunen in de uitvoering ervan.
4. Organisatie
  - ✓ Mozaïek werkt de vernieuwing van de infrastructuur van het oude dagcentrum concreet uit. We willen dit realiseren door renovatie en nieuwbouw via VIPA-ondersteuning. In dit kader plant Mozaïek de verhuis van een deel van de dagondersteuning naar een andere locatie.
  - ✓ Mozaïek streeft uitbreiding van wonen na door woonondersteuning te realiseren binnen residentieel en ambulant wonen, met aandacht voor personen met een bijzondere

zorgvraag (personen met verstandelijke beperking en autisme en/of bijkomende gedrags- en/of emotionele stoornissen). Hiertoe gaan we op zoek naar aangepaste infrastructuur, te realiseren met privé-, overheids- en eigen middelen.

- ✓ Mozaïek stemt zijn werking af op de wijzigingen binnen het nieuwe beleid voor personen met een handicap.
  - ✓ Mozaïek zorgt voor een veilige en gezonde woon- en werkomgeving. We realiseren dit door acties uit te werken op vlak van energiebeleid, veiligheid, mobiliteit, afval, orde en netheid.
  - ✓ Mozaïek investeert in een transparant en functioneel aankoopbeleid. We realiseren dit door een aankooptraject uit te werken.
  - ✓ Mozaïek werkt het ICT-beleid verder uit. We realiseren dit door visie te ontwikkelen en een gedragscode op te stellen betreffende mailverkeer, omgaan met informatie op het intern netwerk, sociale media, ...
  - ✓ Mozaïek werkt het elektronisch cliëntdossier uit en bereidt de implementatie voor.
-

## 4.2 Organogram



\*W1: Christelle De Brauwier – W2: Kato Moens – W3: Tineke De Leu – W4: Bart Piers – W5: Virginie Logie – W6: Lieve Boone



Organogram december 2017

Vergund door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap



**VERGUND  
DOOR HET  
VAPH**

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR  
PERSONEN MET EEN HANDICAP