



Opschrift

Vergadering van 12 oktober 2022

Nummer: 2022_MV_00548

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Els Roegiers: ‘Wangedrag’ & nieuwe leefregels assistentiewoningen Sint-Antoniushof

Raadslid(-leden):

Els Roegiers - N-VA

Bevoegd: Rudy Coddens

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

-

Vraag:

Op de voorbije bewonersraad van 19 september jl. van de assistentiewoningen Sint-Antoniushof stond in de door de woonassistente opgestelde uitnodiging als enige agendapunt het volgende geagendeerd: ‘Nieuw beleid organisatie Wangedrag’. De bijhorende documenten bevatten o.a. nieuwe leefregels voor de bewoners wat betreft de cafetaria en de maaltijden. Daarin valt o.a. te lezen:

- “Vaste zitplaats”
- “Geen bediening aan tafel”
- “Rollator tot aan tafel, maar erna staat die buiten!” [sic]
- Geen gebruik glazen cafetaria voor zelf meegebrachte drankjes

De bijhorende documenten definiëren ook wat ‘wangedrag’ inhoudt. Daarin staat o.a. te lezen: “blijven emailen over ontevredenheden [sic] = stalken”. Het document waarschuwt de oudere bewoners ook dat bij ‘wangedrag’ ordegesprekken zullen volgen en afspraken schriftelijk zullen ondertekend moeten worden. Ik vernam dat er ondertussen al ordegesprekken plaatsvonden en dat bewoners afspraken verplicht moesten handtekenen. Bewoners van Sint-Antoniushof zijn geschokt en ervaren de nieuwe regels als betuttelend en kleinerend. Ik verneem ook diverse klachten over het feit dat de woonassistente nauwelijks bereikbaar is. Een afspraak voor een gesprek kan maar op een termijn van drie weken. Bewoners die er toch in slagen de woonassistente te spreken voelen zich al snel geïntimideerd.

Vandaar mijn vragen:

1. Is de schepen bekend met deze nieuwe aanpak in het Sint-Antoniushof? Onderschrijft de schepen het document getiteld “Samen tegen wangedrag! Initiatief Bestuur Gent: ‘Grenzen stellen aan wangedrag’. Overlopen van nieuwe afspraken”?
2. Stelt zich een ernstig probleem met zich frequent misdragende oudere bewoners in het Sint-Antoniushof dat de voornoemde maatregelen rechtvaardigt?
3. Begrijpt de schepen dat ouderen zich betutteld, gekleineerd en geïntimideerd voelen door de nieuwe aanpak?
4. Welke maatregelen zal de schepen nemen om van het Sint-Antoniushof terug een gezellige leefgemeenschap voor ouderen te maken?

Antwoord

U stelt heel wat vragen over deze specifieke situatie en ik zal u dan ook een uitgebreid antwoord geven.

De nieuwe leefregels zijn er gekomen om te zorgen dat de werking haalbaar en toegankelijk blijft voor iedereen.

- De “vaste zitplaats” is er gekomen na verschillende gesprekken en besprekingen met de bewoners zelf, waaruit bleek dat tijdens de maaltijden werken met vaste zitplaatsen de beste optie is.
- “Geen bediening meer aan tafel” is gewoon teruggaan naar de regeling van voor corona. Tijdens corona werd er namelijk gewerkt met bediening aan tafel omdat dit volgens de voorschriften zo diende te gebeuren.
- Over de “rollator tot aan de tafel, maar erna staat die buiten” dan. Dit doen we enkel zodat alle bewoners de plaats hebben om te kunnen eten. Indien de rollators en scootmobiel aan de tafel blijven staan, is er te weinig plek in de ruimte en zullen bewoners moeten geweigerd worden wegens geen plaats. Er is ondertussen ook een afdak voorzien om deze onder te zetten zodat ze niet nat worden bij regen. Een vrij eerlijke en efficiënte oplossing lijkt mij.
- En dan de laatste nieuwe leefregel: “geen gebruik van glazen uit de cafetaria voor zelf meegebrachte drankjes”. We willen laagdrempelige ontmoeting stimuleren en daardoor kunnen bewoners ervoor kiezen eigen dranken mee te nemen en zijn ze niet verplicht iets te kopen in de cafetaria. We vragen dan bijkomend gewoon ook eigen glazen mee te brengen in dat geval om het werkbaar te houden.

Dit lijken mij nu niet de meest ingrijpende aanpassingen maar kaderen allemaal in het haalbaar en werkbaar samenleven in de cafetaria.

En dan over uw aantijgingen rond het wangedrag.

- We hebben reeds in 2019 een kader ontwikkeld voor “wangedrag” (en agressie) en hoe onze medewerkers hier mee moeten omgaan en grenzen kunnen stellen (= multolerantie). Dit niet enkel voor assistentiewoningen maar voor gans het departement Gezondheid en Zorg en ook in het departement Welzijn en Samenleven. Het zal u

ongetwijfeld niet verbazen dat hulpverleners hier regelmatig mee in aanraking komen.

- Het was de bedoeling dit kader al eerder te bespreken met alle bewoners. Niet enkel bij Antoniushof maar bij alle groepen van assistentiewoningen. Maar door corona hebben ze andere zaken aan hun hoofd gehad en is de timing hiervan opgeschoven. Pas na verschillende vaccinatierondes en coronagolven konden ze in 2022 teruggaan richting een normale werking en kwam dit thema terug op tafel.

Tijdens de bewonersraad bij Antoniushof op 19 september waar u naar verwijst, waren er 35 personen aanwezig.

Het kader werd, volgens de info die ik kreeg, zo goed als unaniem positief onthaald. Zelfs in die mate dat de dagen die erop volgden het merendeel van de bewoners nog eens persoonlijk kwamen melden aan de woonassistent dat ze heel blij waren met dit kader, en dat 'het eindelijk eens gezegd werd'. Want mevrouw Rogiers, uw vraag is duidelijk gebaseerd op de getuigenissen van enkele "roepers" die op alles commentaar hebben. De stille meerderheid van positieve bewoners hebt u duidelijk niet gehoord. Die willen genieten van een gezellige oude dag en wensen dat er paal en perk wordt gesteld aan de houding van enkele ruziemakers. De richtlijnen geven hun dus ook rust.

Dus is dit kader nodig? Ja.

- Er zijn sommige bewoners, gelukkig een heel klein aandeel, die blijven klagen over alles, en blijven aankloppen bij de woonassistent omdat ze ergens niet mee akkoord zijn.
Laat mij duidelijk zijn: een mening hebben mag uiteraard. We houden daar altijd zoveel mogelijk rekening mee. Maar als men in een collectieve woonvorm woont, dan moet je soms water bij de wijn doen.
- Die enkele bewoners gaan dan heel ver in hun klachten. Ze schrijven verschillende instanties aan, tot zelfs de gouverneur toe. Ze leggen klachten neer bij de inspectie Zorg en Gezondheid, die dan langskomt... maar de klachten niet kan vaststellen.
- Daardoor is het moeilijk werkbaar voor de mensen op de werkvloer. We vinden dat er grenzen kunnen (zelfs moeten) gesteld worden aan "wangedrag" van bewoners.
We hebben vastgesteld dat sommige bewoners verwachten van het personeel dat het meteen alles laat vallen als zij iets eisen, ten koste van andere bewoners, die óók de nodige zorg nodig hebben.
Aan de paar mondige, eisende en soms verbaal zeer assertieve (soms zelfs agressieve) bewoners, die tientallen mails blijven sturen als ze ergens niet mee akkoord gaan, willen we dus een duidelijk signaal geven.

Als u de nota hebt gelezen, dat ziet u dat we heel veel kansen geven om te zoeken naar een oplossing. We proberen het werkbaar te maken, compromissen te zoeken en gesprekken aan te knopen. In specifieke situaties is dit kader een geschikte leidraad. Dus ja, dit kader is nodig. Zowel voor de meerderheid van de bewoners als voor ons personeel.

We willen niet dat ons personeel niet genoeg tijd meer kan geven aan de rest van de bewoners. Laat staan dat ons personeel gedemotiveerd zou afhaken...

Op uw vraag “Welke maatregelen zal de schepen nemen om van het Antoniushof terug een gezellige leefgemeenschap voor ouderen te maken?” heb ik dus net geantwoord. Uw laatste de aantijging (dat het drie weken kan duren alvorens men een gesprek kan hebben met de begeleider) klopt ook niet. Met uitzondering van een eventuele vakantieperiode is heel wat personeel beschikbaar voor de bewoners. Zo hebben we bij Antoniushof een voltijds woonassistent, 2,5 VTE servicemedewerker, 4/5^{de} administratie medewerker en een halftijdse maatschappelijk werker. Eigenlijk méér dan reglementair voorzien.

Allemaal samen zetten zij zich in voor de dagelijkse werking. Daar bovenop is er ook nog eens telefonische permanentie tijdens de weekdays.

Ik hoop met dit antwoord dus een ander (juister) licht te hebben doen schijnen op deze situatie.
