

Vrij Orthopedagogisch Centrum

DE ROZENKRANS vzw
Albert I-laan 54
8670 OOSTDUINKERKE

Tel.: 058/52.12.52
Fax : 058/52.27.91
E-mail : info@vocderozenkrans.be

CHARTER COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

1. Identificatie

1.1 Voorliggend charter collectieve rechten en plichten betreft de vereniging zonder winstgevend doel "Vrij Orthopedagogisch Centrum De Rozenkrans" (vzw VOC De Rozenkrans), met hoofdzetel te 8670 Oostduinkerke, op het adres Albert I -laan 54.

Naast deze hoofdvestigingsplaats zijn er bijkomende vestigingsplaatsen, nl. de Zandcluyse, Pylyserlaan 15 te 8670 Koksijde; Villa Mipito, Oostdijkweg 22 te 8670 Oostduinkerke; 't Vlot, Essex Scottishlaan 13 te 8434 Westende en De Blokkendoos, Clivialaan 9 te 8400 Oostende.

1.2 Reeds in 1920 richtte de Congregatie van de Zusters Dominicanessen van Brugge het Medisch-Pedagogisch Instituut "De Rozenkrans" op. Dat MPI bedoeld voor de opvang en begeleiding van kinderen en jongeren met een mentale handicap, was het eerste in West-Vlaanderen. Doorheen de jaren heeft De Rozenkrans op een kritisch-creatieve manier ingespeeld op veranderende maatschappelijke behoeften en inzichten inzake deze begeleiding. Differentiatie van het aanbod en professionalisering van de begeleiding gingen hand in hand. VOC De Rozenkrans combineert dan ook een rijke traditie en ervaring met een dynamisch en toekomstgericht beleid.

1.3 Het VOC De Rozenkrans is erkend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (kortweg VAPH) als:

- Multifunctioneel Centrum (kortweg MFC)
- Dienst voor rechtstreeks toegankelijke hulp

2. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie

VOC De Rozenkrans biedt gespecialiseerde opvang en begeleiding aan kinderen / jongeren met een mentale handicap, in communicatie met de maatschappij. Complementair aan de ouders begeleiden we het kind in zijn groei, hierbij vertrekkend van de zorgvragen van kind /jongere en het gezin. VOC De Rozenkrans biedt verblijf, dagopvang, begeleiding, behandeling en training.

De manier waarop wij onze opdracht vervullen is geïnspireerd op de christelijke levensvisie.

In het VOC De Rozenkrans stellen we vier waarden voorop, nl. respect, gebruikersgerichtheid, betrokkenheid op de organisatie en het team, en kwaliteitsgerichtheid. Deze kernwaarden zijn de pijlers van onze grondhouding en leidinggevende stijl.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.1/14
------------------------------------	--	-----------------	--------

We streven ernaar om vanuit een participatieve basishouding emancipatorisch om te gaan met het kind / de jongere.

Onze doelstelling is het aanbieden van zorg op maat voor de kinderen en jongeren in nauwe samenwerking met het thuismilieu en externe instanties.

In overeenstemming met het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de jeugdhulp, zien we het kind / de jongere als volwaardig participant binnen de hulpverlening. Het belang van de minderjarige is de belangrijkste toetssteen bij de keuze en de concretisering van de hulpverlening. Dit belang wordt zoveel als mogelijk vastgesteld in dialoog met de minderjarige zelf en met zijn wettelijke vertegenwoordiger.

De belangrijkste middelen en werkwijzen die de voorziening inzet zijn:

- deskundige en gemotiveerde medewerkers, die interdisciplinair samenwerken;
- een eigentijds pedagogisch concept met specifieke opvoedings- en onderwijsmethodes;
- een ruime en moderne infrastructuur met een ideale inplanting in het decor van zee en duinen;
- een dynamisch kwaliteitsbeleid gebaseerd op een uitgewerkt kwaliteitssysteem en regelmatige zelfevaluatie.

3. Dienstverlening

3.1 Niet rechtstreeks toegankelijke hulp:

VOC De Rozenkrans biedt volgende functies aan:

- **Verblijf**: verblijf met overnachting met inbegrip van de nodige opvang en ondersteuning gedurende de ochtenden (incl. ontbijt) en de avonduren
- **Dagopvang**: aangepaste dagopvang of dagbesteding
 - o **schoolaanvullende dagopvang**: opvang overdag zonder schoolvervangend karakter. Dit gaat om voor- en naschoolse opvang, middagsituaties, woensdagnamiddag, weekend- en vakantieopvang.
 - o **schoolvervangende dagopvang (dagbesteding)**: opvang overdag met schoolvervangend karakter waarbij binnen de schooluren en in samenwerking en afstemming met de school een alternatief programma wordt aangeboden.
- **Begeleiding**: algemene psychosociale ondersteuning of ADL-assistentie van minimaal één uur en maximaal twee uur. Dit kan zowel ambulantly als mobiel.
 - o **Ambulante begeleiding**: de begeleiding gaat door in de vestigingsplaatsen en/of op de campus van de voorziening. De gebruiker verplaatst zich naar de hulpverlener.
 - o **Mobiele begeleiding**: de begeleiding gaat door in de thuiscontext of in het secundair opvoedingsmilieu. De hulpverlener verplaatst zich naar de gebruiker.
- **Behandeling en training** zijn inherent aan de functies verblijf en dagopvang.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.2/14
------------------------------------	--	-----------------	--------

Deze functies kunnen flexibel gecombineerd worden afhankelijk van de zorgvraag en zijn in overeenstemming met de indicatiestelling en de jeugdhulpregiebeslissing.

De functies worden vastgelegd in het protocol en geconcretiseerd in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

De dienstverlening bestaat in hoofdzaak uit

- opvang en begeleiding in leefgroepen voor verblijf en/of dagopvang
- orthopedagogische ondersteuning
- paramedische ondersteuning: kinesitherapie, logopedie, ergotherapie, psychotherapie
- medisch/verpleegkundige begeleiding
- contextbegeleiding

Hiervoor wordt multidisciplinair samengewerkt zowel binnen het VOC als met externe instanties.

3.2 Rechtstreeks toegankelijke hulpverlening:

Afhankelijk van zijn specifieke ondersteuningsnood kan de gebruiker met een (vermoeden) van een handicap binnen rechtstreeks toegankelijke hulp een beroep doen op de functies mobiele en ambulante begeleiding, dagopvang en verblijf.

Per jaar en per persoon kan men beroep doen op rechtstreeks toegankelijke hulp ter waarde van 8 personeelspunten. Een combinatie van functies is mogelijk.

Functie	Personeelspunten
Mobiele begeleiding	0,22
Ambulante begeleiding	0,155
Dagopvang	0,087
Verblijf	0,13

4. Doelgroep

Niet rechtstreeks toegankelijke hulp:

De dienstverlening richt zich tot minder- en meerderjarigen (tot 26 jaar) met een mentale handicap. De mentale handicap kan gepaard gaan met bijkomende emotionele en/of gedragsproblemen, autisme, hechtingsstoornissen,....

Rechtstreeks toegankelijke hulp:

Rechtstreeks toegankelijke hulp wordt geboden aan minder- of meerderjarige personen (tot 26 jaar) met (een vermoeden) van een handicap.

5. Bijzondere opnamevoorwaarden

5.1 Voor niet rechtstreeks toegankelijke hulp

De dienstverlening van het VOC De Rozenkrans is toegankelijk indien de gebruiker beschikt over een passende indicatiestelling van de Integrale toegangspoort en jeugdhulpregiebeslissing.

5.2 Voor rechtstreeks toegankelijke hulp

De dienstverlening van het VOC De Rozenkrans is toegankelijk indien de gebruiker een (vermoeden) van handicap heeft en nog geen beroep doet op niet rechtstreeks toegankelijke hulp. De vraag valt binnen het wettelijk voorziene aantal personeelspunten.

6. Wederzijdse rechten en plichten van de gebruiker en de voorziening

6.1 Het VOC De Rozenkrans weigert geen kandidaat-gebruiker op grond van etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, sociale achtergrond, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging of financieel onvermogen.

De voorziening waarborgt aan de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, hun vrijheid en privacy, hun veiligheid en hun gezondheid, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers en personeel niet in het gedrang komen.

6.2 Het dossier

Het VOC De Rozenkrans moet voor iedere gebruiker een dossier aanleggen, waarin zowel administratieve (met inbegrip van eventueel gerechtelijke) gegevens als medische/gezondheidsgegevens zijn opgenomen. De medische/gezondheidsgegevens worden apart bijgehouden. Het dossier wordt door de voorziening zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard.

Het opstellen, het bewaren en het gebruiken van het dossier zijn onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wetgeving, onder meer

- de Privacywet (8 december 1992)
- de Wet Patiëntenrechten (22 augustus 2002)
- het Decreet Rechtspositie van de minderjarige (7 mei 2004)
- het Besluit Algemene erkenningsvoorwaarden en Kwaliteitszorg (4 februari 2011)

Toegang tot het dossier: de gebruiker heeft recht op inzage in zijn dossier.

Dit inzagerecht wordt mede bepaald door:

- zijn bekwaamheid
- de privacyexceptie
- de vertrouwelijkheidsexceptie
- de agogische exceptie
- de exceptie voor gegevens opgesteld ten behoeve van gerechtelijke overheden
- de therapeutische exceptie bij gezondheidsgegevens

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.4/14
------------------------------------	--	-----------------	--------

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger kan zijn recht op inzage in het dossier uitoefenen:

- op eenvoudig verzoek
- met vermelding van de aard van de gegevens, die hij wil inzien
- toegang wordt verleend:
 - binnen de 15 dagen
 - steeds in aanwezigheid van een hulpverlener
 - via inzage of rapportage

6.3 Individuele inspraak

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn opvang, begeleiding en behandeling die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen.

Behoudens in geval van overmacht of hoogdringendheid wordt er tussen de gebruiker of zijn vertegenwoordiger en het VOC De Rozenkrans voorafgaandelijk overlegd inzake:

- wijzigingen van de individuele dienstverleningsovereenkomst of de ondersteuning rechtstreeks toegankelijke hulp
- maatregelen die wegens de evolutie van de fysieke of geestelijke toestand van de gebruiker moeten genomen worden;
- wijzigingen in de individuele woon- en leefsituatie.

Het initiatief voor dat overleg wordt genomen door de partij die een wijziging of maatregel door wil voeren.

6.4 Bescherming van de integriteit

VOC De Rozenkrans streeft naar een kwaliteitsvolle en professionele begeleiding waarbij de veiligheid en integriteit van de betrokkenen centraal staan. Visieteksten en procedures m.b.t. de volgende onderwerpen zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek.

6.4.1 Grensoverschrijdend gedrag

Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel misbruik als geweld. Misbruik en geweld omvatten elke handeling die leidt tot een significante inbreuk op de lichamelijke of psychische integriteit van de gebruiker.

De voorziening beschikt over procedures om grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruiker te voorkomen, te detecteren en om gepast te reageren.

Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van de gebruikers wordt gemeld aan het centraal meldpunt voor grensoverschrijdend gedrag.

6.4.2 Agressiebeheersingsbeleid en tijdelijke afzonderingsmaatregelen

De voorziening voert een specifiek agressiebeheersingsbeleid, met aandacht voor preventie, interventie en herstel bij agressie.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.5/14
------------------------------------	--	-----------------	--------

In het kader van beveiliging kan het nodig zijn om een gebruiker tijdelijk af te zonderen, nl. als:

- het gedrag van de gebruiker risico's inhoudt voor zijn eigen fysieke integriteit;
- het gedrag van de gebruiker risico's inhoudt voor de fysieke integriteit van andere gebruikers of personeelsleden;
- de gebruiker materiaal vernielt.

De voorziening hanteert daarbij een procedure en registratiesysteem, conform de reglementaire voorschriften. De gebruiker wordt hiervan op aangepaste wijze geïnformeerd, evenals zijn wettelijke vertegenwoordiger.

6.4.3 Sanctiebeleid

De voorziening hanteert een sanctiebeleid, dat een menswaardige behandeling in alle omstandigheden voorop stelt. Een sanctie kan in bepaalde omstandigheden nodig en nuttig zijn in functie van de opvoeding. Een sanctie is steeds aangepast aan de ontwikkeling en de persoonlijkheid van de gebruiker en staat in verhouding met de ernst van de feiten.

6.5 Afwezigheid, busvervoer en vakantieplanning

6.5.1 Afwezigheid tijdens het schooljaar dient altijd gestaafd te worden:

Een afwezigheid van minder dan drie dagen of minder dan 72 uur wordt gestaafd met:

- een medisch attest van de dokter
- of met een schriftelijk bewijs van de wettelijke vertegenwoordiger, dit kan tot maximum 4 keer per jaar, daarna is voor iedere afwezigheid een medisch attest van de dokter nodig.

Een afwezigheid van meer dan drie dagen of meer dan 72 uur wordt gestaafd met:

- een medisch attest van een dokter.

6.5.2 Busvervoer

De gebruiker dagopvang en/of verblijf kan tijdens het schooljaar door de schoolbus opgehaald en teruggebracht worden dit volgens de criteria van het gemeenschappelijk leerlingenvervoer.

De gebruiker dagopvang kan tijdens vakantieperiodes en op woensdagnamiddag gebruik maken van het busvervoer georganiseerd door de voorziening.

6.5.3 Vakantieplanning

Op initiatief van de voorziening wordt door de wettelijke vertegenwoordiger een weekend- en vakantieplanning vastgelegd. Aanpassingen op gemaakte afspraken worden steeds vooraf met de voorziening besproken.

Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot het aanrekenen van de gebruikersbijdrage.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.6/14
------------------------------------	--	-----------------	--------

6.6 Bezoek

Tenzij andersluidende rechterlijke beslissing is er bezoek in de voorziening mogelijk mits voorafgaandelijk telefonisch of ander contact.

Telefonische contacten met de gebruikers buiten de schooluren zijn mogelijk.

6.7 Kledij

Kledij moet steeds genaamtekend worden. Eventuele naamlijntjes kunnen via de voorziening bekomen worden.

6.8 Voeding

De dagelijkse voeding wordt bereid in de centrale keuken. Er wordt gestreefd naar een gezonde en evenwichtige voeding. Er is minstens één warme maaltijd per dag voorzien. Het menu wordt vooraf en wekelijks in elke leefgroep uitgehangen.

Op voorschrift van een dokter en in overleg met de medische dienst van het VOC De Rozenkrans kan ook diëtvoeding verstrekt worden.

6.9 Medische en verpleegkundige begeleiding

We vertrekken vanuit het principe dat de wettelijke vertegenwoordiger en de context van de gebruiker zelf instaan voor de medische en verpleegkundige begeleiding.

Indien dit om bepaalde redenen niet mogelijk is, gaan we ervan uit dat de gebruiker zich medisch laat begeleiden door de omnipracticus en de neuropsychiater, verbonden aan de voorziening.

Als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger een beroep wil doen op artsen naar eigen keuze, dan wordt dit vastgelegd in het protocol.

Voor elke medische behandeling, met uitzondering van de interne consultaties bij de omnipracticus en de neuro-psychiater is steeds een schriftelijke toestemming vanwege de wettelijke vertegenwoordiger vereist. In dit kader wordt gewerkt met het document "toestemming medische behandeling".

In geval van medische hoogdringendheid kan er zonder voorafgaand overleg met de wettelijke vertegenwoordiger tussengekomen worden. De wettelijke vertegenwoordiger wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

Verklaring toediening medicatie in de voorziening

Indien er in de voorziening medicatie toegediend wordt, dan geeft de wettelijk verantwoordelijke hiervoor schriftelijk toestemming via het formulier "Verklaring medicatie". Hij bezorgt een kopie van het doktersvoorschrift of neemt de verantwoordelijkheid op zich indien het medicatie betreft zonder voorschrift.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.7/14
------------------------------------	--	-----------------	--------

6.10 Prestaties/verstrekkingen die aanleiding geven tot vergoedingen boven de verschuldigde dagprijs

Naast de eigen financiële bijdrage, komen volgende zaken in aanmerking voor bijkomende vergoeding:

- De kostprijs van medische prestaties en - behandelingen
- Medicatiekosten en speciale verzorgingsproducten

Het betreft volgende zaken:

- Medicatie: onderscheid “vaste” en “tijdelijke” medicatie
 - “vaste” medicatie:
 - langdurig (> 1 maand) gebruik
 - “tijdelijke medicatie”:
 - tijdelijk (< 1 maand) gebruik
 - indien 100% persoonsgebonden
- Speciale verzorgingsproducten: o.a. huidzalven, badoliën, ...
 - indien 100% persoonsgebonden én op doktersvoorschrift

De medicatie en verzorgingsproducten die voorkomen op de lijst basismedicatie (de zgn. huisapotheek), worden niet aangerekend.

- Vervoerskosten
 - Vervoerskosten in kader van medische prestaties
 - Vervoerskosten n.a.v. medische behandeling aangerekend indien enkele rit > 25 km
Bij vervoer met meerdere bewoners wordt de kilometervergoeding onderling verdeeld
 - Vervoerskosten n.a.v. controles kinderbijslagen, tegemoetkomingen, ...
 - de eventuele vervoerskosten in opdracht van de gebruiker of wettelijke vertegenwoordiger.

De aangerekende vergoeding per afgelegde kilometer gebeurt op basis van de laatst geldende regeling betreffende reiskosten van het “Rijkspersoneel”.

- De kledijkost volgens overeenkomst
- Andere kosten
 - Labo-onderzoeken, pedicure, orthodontie en tandextracties, orthopedische schoenen, steunzolen, optiek, externe (psycho-)therapie, ...
 - Kostprijs aankoop of huur van hulpmiddelen, indien 100% persoonsgebonden
 - Kostprijs van naamlintjes, haarknippen

De bijkomende kosten worden maandelijks in algemene rubrieken op de factuur vermeld. De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger die een detail wenst, kan dit op eenvoudige aanvraag bekomen bij de administratie.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.8/14
------------------------------------	--	-----------------	--------

7. Het Collectief overlegorgaan

7.1 Er wordt een collectief overlegorgaan samengesteld, bestaande uit minimum drie en maximum acht gebruikers of wettelijke vertegenwoordigers van gebruikers (verder genoemd: de gebruikers) van het VOC De Rozenkrans.

7.2 De leden van het collectief overlegorgaan worden gekozen uit en door de gebruikers voor een hernieuwbare periode van vier jaar.

Bij voorkeur zijn zowel gebruikers dagopvang als gebruikers verblijf vertegenwoordigd in het collectief overlegorgaan.

7.3 Indien er zich bij de gewone verkiezing geen drie kandidaten aandienen, of indien er bij die verkiezingen geen drie leden gekozen worden, wordt na twee jaar een nieuwe verkiezing georganiseerd. Indien nodig word(en) in de tussentijd algemene vergadering(en) georganiseerd om de collectieve inspraak te garanderen.

7.4 De directie van het VOC De Rozenkrans organiseert de verkiezingen. Alle gebruikers kunnen zich kandidaat stellen en zijn stemgerechtigd. Zij zullen in die zin verwittigd worden.

7.5 Het mandaat van een lid van het collectief overlegorgaan is hernieuwbaar.

Het mandaat van een lid vervalt:

- 1° bij het verstrijken van de termijn waarvoor dat lid gekozen is
- 2° indien de gebruiker de voorziening verlaat
- 3° bij ontslag van het lid

In de gevallen voorzien onder punten 2° en 3°, kan op initiatief van het collectief overlegorgaan en in overleg met de voorziening een andere gebruiker verkozen worden, die het mandaat voortzet.

7.6 Het collectief overlegorgaan is niet meer rechtsgeldig samengesteld, indien het aantal leden lager wordt dan drie. In dat geval wordt een nieuwe verkiezing georganiseerd.

7.7 Het collectief overlegorgaan duidt onder zijn leden een voorzitter aan en vergadert minstens drie maal per jaar.

7.8 Het VOC De Rozenkrans geeft aan het collectief overlegorgaan de garantie om voorafgaandelijk te overleggen betreffende:

- 1° wijzigingen aan het charter collectieve rechten en plichten;
- 2° belangrijke wijzigingen in de algemene woon- en leefsituatie;
- 3° wijzigingen in het concept van de voorziening.

7.9 Zowel het collectief overlegorgaan als de verantwoordelijken van het VOC De Rozenkrans hebben initiatiefrecht om advies uit te brengen of te vragen inzake aangelegenheden die de verhouding tussen voorziening en de gebruikers of hun vertegenwoordigers aangaan.

7.10 Het collectief overlegorgaan heeft het recht gehoord te worden door de verantwoordelijken van het VOC De Rozenkrans omtrent elk onderwerp waarover het collectief overlegorgaan een standpunt wil meedelen. De voorziening is verplicht het collectief

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.9/14
------------------------------------	---	-----------------	--------

overlegorgaan van antwoord te dienen binnen een termijn van 60 kalenderdagen.

Op zijn beurt garandeert het collectief overlegorgaan een antwoord te geven op elke vraag tot advies vanwege de verantwoordelijken van het VOC De Rozenkrans en dit eveneens binnen een termijn van 60 kalenderdagen.

7.11 De verantwoordelijken van het VOC de Rozenkrans verstrekken aan het collectief overlegorgaan de noodzakelijke informatie omtrent beslissingen die rechtstreeks de woon- en leefsituatie van de gebruikers betreffen en inzake alle andere elementen die de gebruikers als groep aanbelangen, met inbegrip van informatie betreffende de jaarrekeningen van het VOC De Rozenkrans en het doelmatig inzetten van de middelen.

7.12 Een afgevaardigde van het collectief overlegorgaan wordt als waarnemer uitgenodigd voor de vergaderingen van de Raad van Bestuur van het VOC De Rozenkrans voor de besprekingen van die aangelegenheden die betrekking hebben op de voorziening.

7.13 Bovenvermelde procedure is uitgebreid opgenomen in het kwaliteitshandboek: “ Het organiseren van collectief overleg met de gebruiker”.

8. Beëindiging van het protocol

8.1 Het protocol is door beide partijen opzegbaar.

Niet rechtstreeks toegankelijke hulp:

Binnen de proefperiode wordt de opzegtermijn in onderling overleg bepaald.

Buiten de proefperiode dient, bij eenzijdige opzegging door één van de partijen, rekening gehouden te worden met een opzeggingstermijn van 3 maanden.

Rechtstreeks toegankelijke hulp:

De opzegtermijn wordt bepaald in het protocol

8.2 Verbrekingsvergoeding

Niet rechtstreeks toegankelijke hulp:

In geval de opzeggingstermijn niet gerespecteerd wordt, is een verbrekingsvergoeding verschuldigd. Die vergoeding is de persoonlijke bijdrage die normaal betaald zou worden volgens de gevraagde functie met een maximumtermijn van 30 dagen.

Rechtstreeks toegankelijke hulp:

De verbrekingsvergoeding bij het niet naleven van de opzegtermijn wordt bepaald op 5 euro per dag dat de overeenkomst vroeger wordt beëindigd.

8.3 Het VOC De Rozenkrans verbindt er zich toe de gebruiker niet te ontslaan, tenzij:

- bij overmacht;
- om redenen die voortvloeien uit de indicatiestelling door de Integrale toegangspoort en/of de jeugdhulpregiebeslissing
- wanneer de gebruiker niet meer voldoet aan de bijzondere opnamevoorwaarden voor niet rechtstreeks toegankelijke hulp, zoals bepaald in punt 5 van dit charter;

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.10/14
------------------------------------	--	-----------------	---------

- als de lichamelijke en/of geestelijke toestand van de gebruiker, zoals die bestond de dag na de proefperiode, dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van het VOC De Rozenkrans niet meer kan beantwoorden aan de noden en zorgvragen van de gebruiker;
- als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger de verplichtingen, vastgelegd in het protocol en het charter niet nakomt.
- als de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger een valse verklaring aflegt i.v.m. het ontvangen van een schadevergoeding voor hulp aan derden of ondersteuning door een voorziening.
- als de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap betreffende de aanwending van de schadevergoeding of de ondersteuning door een voorziening, of die overeenkomst niet nakomt.

De voorziening motiveert schriftelijk de eenzijdige beëindiging van de dienstverlening.

8.4 De voorziening waarborgt in overleg met de gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger een verantwoorde overdracht van relevante informatie aan de nieuwe voorziening met betrekking tot de ondersteuning.

8.5 In elk van deze gevallen zal de beslissing tot beëindiging van het protocol door het VOC De Rozenkrans ook aan het Vlaams Agentschap worden meegedeeld.

9. De klachtenprocedure

Het VOC De Rozenkrans beschouwt suggesties of klachten als mogelijkheden tot het verbeteren van de zorg en de werking.

9.1 Voorstellen en suggesties met betrekking tot de dienstverlening

- op individueel vlak:

Ten allen tijde kan de gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger een suggestie melden aan een medewerker.

Suggesties kunnen eveneens aangebracht worden bij de bespreking van de individuele dienstverleningsovereenkomst of de ondersteuning binnen rechtstreeks toegankelijke hulp.

- op collectief vlak:

De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger kan schriftelijk een voorstel richten aan de directie of het collectief overlegorgaan.

Voor de behandeling van deze voorstellen op collectief vlak is een procedure uitgewerkt en opgenomen in het kwaliteitshandboek.

9.2 Ontevredenheid en informele klachten over de dienstverlening

- Bij elke medewerker kan men met een uiting van ontevredenheid terecht. De medewerker biedt een luisterend oor en probeert indien mogelijk tot een oplossing te komen.

- We spreken van een informele klacht als de ontevredenheid aan drie criteria voldoet, nl. een uiting van ongenoegen is, op feiten gebaseerd is en als er de uitdrukkelijk wens is om daar iets aan te doen. Een informele klacht wordt intern verder opgevolgd. Een medewerker neemt

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.11/14
------------------------------------	--	-----------------	---------

terug contact op met een voorstel tot oplossing. Na enige tijd wordt bevestigd of de oplossing toereikend is en de informele klacht afgesloten kan worden.

9.3 Formele of schriftelijke klachten over de dienstverlening

- De gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger kan een klacht schriftelijk formuleren en richten aan de directie van het VOC De Rozenkrans. De directie maakt hiervan onmiddellijk melding in een daartoe bestemd register.

- De directie van het VOC De Rozenkrans zal binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

- Indien dat antwoord de indiener geen voldoening schenkt, dan kan deze zich schriftelijk wenden tot de interne klachtencommissie.

- Deze commissie behandelt de klacht, na alle betrokken partijen gehoord te hebben, poogt te verzoenen en deelt, binnen de dertig dagen, haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener en aan de directie van het VOC De Rozenkrans.

Indien de leden van de klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.

- Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal de directie van het VOC De Rozenkrans, binnen de dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de klachtencommissie, aan de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan wordt gegeven.

- Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, kan deze zich wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap. Hij gaat na of de voorziening al dan niet de reglementering heeft nageleefd en treft in dit laatste geval de nodige maatregelen met het oog op het naleven van de reglementering.

- Bovenvermelde procedure is uitgebreid opgenomen in het Kwaliteitshandboek “Het afhandelen van klachten van gebruikers” en is overeengekomen met het collectief overlegorgaan. Deze procedure is consulteerbaar op aanvraag.

- De indiener van de klacht kan zich laten bijstaan door een derde.

- De klacht kan steeds ingetrokken worden.

- De klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur van de voorziening en een persoon aangeduid door het collectief overlegorgaan.

Vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur is de heer Paul Desmyter.

Persoon aangeduid door het collectief overlegorgaan is de heer Piet Kerckhof.

De contactgegevens van deze personen zijn opvraagbaar aan de receptie van VOC De Rozenkrans.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.12/14
------------------------------------	--	-----------------	---------

9.4 Bijzondere klachtenprocedures

9.4.1 Klachten over de collectieve inspraak

Klachten omtrent het niet naleven van de bepalingen betreffende het collectief overlegorgaan (zie punt 7) worden schriftelijk gemeld aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap.

9.4.2 Klachten over het ontslag van een gebruiker

- In geval van betwisting van het ontslag of de beëindiging van de ondersteuning kan de gebruiker of zijn vertegenwoordiger die betwisting binnen de 30 dagen voorleggen aan de klachtencommissie.

- Voor deze betwisting wordt de klachtencommissie uitgebreid met een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde is de heer Rik Pylyser, master in de rechten. Zijn contactgegevens zijn opvraagbaar aan de receptie van VOC De Rozenkrans.

- De overeengekomen opzeggingstermijn wordt geschorst voor de duur van de bemiddeling. De klachtencommissie hoort alle betrokken partijen en poogt ze te verzoenen binnen 30 dagen nadat ze de betwisting voorgelegd heeft gekregen.

10. Verzekerde risico's

In het belang van de gebruikers en van de goede werking van de voorziening worden door de voorziening volgende verzekeringscontracten afgesloten:

- brandverzekering voor de gebouwen en de inboedel
- verzekering burgerlijke aansprakelijkheid van personeel en gebruikers
- verzekering voor de lichamelijke ongevallen van de gebruikers

De gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger verbindt zich ertoe de wettelijk verplichte verzekeringen af te sluiten, zoals ondermeer voor de gemotoriseerde voortbewegingstoestellen (gemotoriseerde rolstoelen en dergelijke).

VOC De Rozenkrans beveelt ten stelligste aan dat de gebruiker of diens wettelijke vertegenwoordiger een familiale verzekering (gezinspolis) afsluit, welke de eventuele schade, door het kind toegebracht aan derden, dekt.

11. Inzage in het kwaliteitshandboek en auditrapport

De voorziening stelt aan de gebruikers en hun wettelijk vertegenwoordigers het volledige kwaliteitshandboek en de auditrapporten van het Agentschap Zorginspectie ter inzage.

Bij een eenvoudig verzoek voorzien we hiervoor de nodige faciliteiten.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.13/14
------------------------------------	--	-----------------	---------

12. Wijzigingen aan het charter

- Wijzigingen aan het charter ten gevolge van overheidsbeslissingen zijn automatisch van kracht. Ze worden aan het collectief overlegorgaan en de gebruikers en hun vertegenwoordigers meegedeeld.
- De voorziening kan ten allen tijde dit charter wijzigen. De wijzigingen aan het charter worden vooraf besproken met het collectief overlegorgaan en worden opgenomen in het verslag.
- De volledige tekst van het charter, ook na latere wijzigingen, wordt aan de gebruikers en hun wettelijk vertegenwoordigers meegedeeld en is voor hen permanent ter inzage beschikbaar.

13. Charter en protocol

Dit getekende charter wordt gevoegd bij het protocol van verblijf, behandeling of begeleiding en maakt er onlosmakelijk deel van uit.

Datum en plaats

Voor ontvangst en akkoord

(handtekening)
Gebruiker of
Wettelijke vertegenwoordiger

(handtekening)
Directeur
VOC De Rozenkrans

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 Charter collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 14/03/16	p.14/14
------------------------------------	--	-----------------	---------