

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

DE COLLECTIEVE RECHTEN EN PLICHTEN

1. Identificatie

1.1 Voorliggend document ‘De 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 (MPI) “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 VOC De Rozenkrans op een kritisch-creatieve manier ingespeeld op veranderende maatschappelijke behoeften en inzichten inzake deze begeleiding. Differentiatie van de zorgondersteuning en professionalisering van de begeleiding gaan hand in hand. VOC De Rozenkrans combineert dan ook een rijke traditie en ervaring met een dynamisch en toekomstgericht beleid.

1.3 Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) erkent het VOC De Rozenkrans als ‘vergunde zorgaanbieder’:

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

2. Missie, visie, waarden, doelstellingen en strategie

VOC De Rozenkrans biedt gespecialiseerde begeleiding aan kinderen en jongeren met een beperking, 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 is erkend door het VAPH en omvat een multifunctioneel centrum en een dienst voor rechtstreeks toegankelijke hulp. Wij bieden verblijf, dagopvang, begeleiding, behandeling en training aan. We zijn er voor kinderen en jongeren van 2,5 jaar tot 21 jaar, uitbreidbaar tot 26 jaar. Er is sprake van (een vermoeden van) een mentale beperking, eventueel in combinatie met gedrags- en emotionele problemen, autisme spectrum stoornis of een andere bijkomende beperking.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.1/16
------------------------------------	---	-----------------	--------

Zorg op maat is ons doel. In dialoog met het kind/de jongeren en zijn context leggen we de individuele dienstverleningsovereenkomst en handelingsplan vast. We versterken het kind/de jongere in zijn ontwikkeling en ondersteunen het gezin en zijn context bij het opnemen van zorg. We zoeken samen naar mogelijkheden om het sociale netwerk uit te bouwen.

De manier waarop wij onze opdracht vervullen is geïnspireerd op de christelijke levensvisie. Gelijkwaardigheid en emancipatorisch werken staan centraal in onze hulpverleningsrelatie. Respect, gebruikersgerichtheid, kwaliteitsgerichtheid en betrokkenheid op de organisatie en het team zijn onze vier kernwaarden. Het zijn de pijlers van onze participatieve basishouding en leidinggevende stijl.

VOC de Rozenkrans is een organisatie in beweging. Met een dynamisch, toekomstgericht beleid werken we mee aan zorgafstemming en zorgvernieuwing. We werken samen met andere dienstverlenende instanties binnen en buiten de sector om tegemoet te komen aan de zorgvragen in de regio. We staan open voor nieuwe tendensen in de welzijnszorg en vragen vanuit de maatschappij.

VOC de Rozenkrans streeft volgende doelstellingen na:

- VOC De Rozenkrans ontwikkelt een sterke en gedragen visie, cultuur en waardenkader en draagt deze intern én extern actief uit.
- VOC De Rozenkrans ontwikkelt zich verder tot een klachtgerichte, wendbare en flexibele organisatie.
- VOC De Rozenkrans biedt kwaliteitsvolle zorg op maat aan tevreden en betrokken cliënten.
- VOC De Rozenkrans versterkt de samenwerking met bestaande (netwerk)partners en heeft hierbij aandacht voor identiteit en zorgvernieuwing.
- VOC De Rozenkrans ontwikkelt een hedendaags HRM-beleid met het oog op tevreden medewerkers en met aandacht voor interne en externe communicatie.
- VOC De Rozenkrans onderhoudt een hedendaags kwaliteitsbeleid.

Deze strategische doelstellingen worden in het strategisch beleidsplan verfijnd in operationele doelen en concrete acties, die halfjaarlijks geëvalueerd worden.

3. Ondersteuningsaanbod

3.1 Niet rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning:

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.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.2/16
------------------------------------	---	-----------------	--------

- 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 (activiteiten dagelijks leven)-assistentie van minimaal één uur en maximaal twee uur. Dit kan zowel ambulante als mobiele.
 - Ambulante begeleiding: de begeleiding gaat door in de vestigingsplaatsen en/of op de campus van de voorziening. De gebruiker verplaatst zich naar de hulpverlener.
 - 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.

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 de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO) en geconcretiseerd in het handelingsplan.

De dienstverlening bestaat in hoofdzaak uit

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

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. Daarnaast is ook globale individuele ondersteuning mogelijk.

Iedere gebruiker heeft per jaar recht op een wettelijk bepaald aantal personeelspunten.

Voor het aantal personeelspunten en de kostprijs (indexafhankelijk) verwijzen we naar www.vaph.be. Een combinatie van functies is mogelijk.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.3/16
------------------------------------	---	-----------------	--------

4. Doelgroep

Niet rechtstreeks toegankelijke hulp:

De dienstverlening richt zich tot minder- en meerderjarigen (tot 26 jaar) met een (mentale) handicap.

We zijn er voor kinderen en jongeren met

- een licht, matig of ernstig mentale handicap
- een mentale beperking en gedrags- en emotionele problemen
- een mentale beperking en autisme spectrum stoornis
- een mentale beperking en bijkomende medische problemen
- een mentale beperking en een andere bijkomende beperking
- normale begaafdheid en autisme spectrum stoornis
- ernstige gedrags- en emotionele stoornis (GES+)

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 collectieve rechten en plichten waarborgen 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 Privacyverklaring

Bij het gebruik van persoonsgegevens werkt het VOC de Rozenkrans conform de wet op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (25 mei 2018). We gaan met de grootste zorgvuldigheid om met persoonsgegevens en we nemen de nodige maatregelen nemen om de

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.4/16
------------------------------------	---	-----------------	--------

beveiliging te maximaliseren. Voor meer info verwijzen we naar de privacyverklaring, te vinden op onze website www.derozenkrans.be.

Voor het intern en extern gebruik van fotomateriaal, e.d. vragen we de toestemming aan de gebruiker of zijn wettelijk vertegenwoordiger. Een gegeven toestemming kan op ieder moment herzien worden. (FOR 01b: 'Toestemmingen'.)

6.3 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)
- de Algemene Verordening Gegevensbescherming (25 mei 2018)

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

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

6.4 Individuele inspraak

De gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op volledige, nauwkeurige en tijdige informatie over alle aangelegenheden in verband met zijn zorg en ondersteuning 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 het handelingsplan of de ondersteuning rechtstreeks toegankelijke hulp

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.5/16
------------------------------------	---	-----------------	--------

- 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.

6.5 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.

6.5.1 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 meldpunt voor grensoverschrijdend gedrag van het VAPH volgens de interne procedures en wettelijke voorschriften.

6.5.2 Agressiebeheersingsbeleid en tijdelijke afzonderingsmaatregelen

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

In het kader van beveiliging kan het nodig zijn om een gebruiker tijdelijk af te zonderen, nl. alleen 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 of zijn vertrouwenspersoon.

6.5.3 Cameragebruik in de voorziening

In de zorg voor kinderen en jongeren wordt de voorziening soms geconfronteerd met uitzonderlijk gedrag dat een bedreiging inhoudt van de fysieke en psychische integriteit van zichzelf of anderen. Naast de aangepaste pedagogische aanpak en aangepaste infrastructuur kan de voorziening ook bijkomend cameratoezicht inzetten.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.6/16
------------------------------------	---	-----------------	--------

Doelstellingen:

Cameratoezicht als middel om meer zorg op maat te realiseren door:

- op een veilige manier toezicht te houden wanneer de gebruiker een bedreiging of gevaar vormt voor zichzelf en/of zijn omgeving. Dit kan zijn in de kamer, de rustkamer, de TAVA-ruimte (tijdelijke afzondering van aandacht).
- zorg te dragen voor het fysiek en psychisch welbevinden van de gebruiker die 's nachts in een gesloten kamer slaapt.

De voorziening voert bovenstaande doelstellingen steeds uit met respect voor de persoon en de privacy van de gebruiker. Het cameragebruik staat op elk moment in functie van de veiligheid en gezondheid van de gebruiker. Het bekijken van beelden gebeurt in 'real time' en met respect door bevoegd personeel. Er worden geen beelden opgenomen of bewaard.

Het gebruik van cameratoezicht wordt steeds gemeld aan betrokken gebruiker en wordt besproken met zijn wettelijk vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon.

De voorziening beschikt over een visietekst en procedure i.v.m. het gebruik van cameratoezicht.

6.5.4 Sanctiebeleid

De voorziening hanteert een sanctiebeleid, dat een menswaardige behandeling in alle omstandigheden vooropstelt. 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.

6.6 Afwezigheid, vakantieplanning en busvervoer

6.6.1 Afwezigheid tijdens het schooljaar/WE's

De afgesproken vorken (frequentie van aanwezigheden) tijdens het schooljaar worden gevolgd. Afwezigheden worden altijd gemeld.

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.

6.6.2 Vakantieplanning

Op initiatief van de voorziening wordt door de wettelijke vertegenwoordiger een vakantieregeling voorgesteld. Dit voorstel biedt geen garantie dat de vraag volledig kan worden beantwoord. Indien nodig gaan we in dialoog en zoeken we samen naar andere mogelijkheden. Aanpassingen op de gemaakte afspraken worden steeds vooraf met de voorziening besproken.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.7/16
------------------------------------	---	-----------------	--------

Afwijkingen op de gemaakte afspraken kunnen leiden tot het herrekenen van de gebruikersbijdrage.

6.6.3 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.

Busvervoer MFC Oostduinkerke vakantieperiodes en woensdagnamiddag

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

6.7 Bezoek

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

Telefonische contacten met de gebruikers buiten de schooluren zijn mogelijk.

6.8 Kledij

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

6.9 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 een aangepaste maaltijd verstrekt worden.

6.10 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

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.8/16
------------------------------------	---	-----------------	--------

wettelijke vertegenwoordiger vereist. In dit kader wordt gewerkt met het formulier “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.

Wanneer aan bewoners MFC structureel verblijf medicatie dient toegediend te worden binnen de voorziening gebeurt dit op basis van het principe “individuele medicatie voorbereiding”. Ouders geven hiervoor hun goedkeuring via het formulier “medisch mandaat”.

Indien er in de voorziening medicatie toegediend dient te worden die niet individueel werd voorbereid en verpakt door onze apotheek (o.a. bewoners dagopvang, ...), 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.

6.11 Prestaties/verstrekkingen die aanleiding geven tot bijkomende vergoedingen

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:

- o Medicatie: onderscheid “vaste” en “tijdelijke” medicatie
 - “vaste” medicatie:
 - langdurig (> 1 maand) gebruik
 - “tijdelijke medicatie:
 - tijdelijk (< 1 maand) gebruik
 - indien 100% persoonsgebonden
- o 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
 - o 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, ...
 - o 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 en/of zakgeld volgens overeenkomst

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.9/16
------------------------------------	---	-----------------	--------

- Andere kosten
 - o Labo-onderzoeken, pedicure, orthodontie en tandextracties, orthopedische schoenen, steunzolen, optiek, externe (psycho-)therapie, incontinentiemateriaal, ...
 - o Kostprijs aankoop of huur van hulpmiddelen, indien 100% persoonsgebonden
 - o Kostprijs van naamlintjes, haarknippen
 - o Kosten rechtbank verbonden aan het aanstellen bewindvoerder
 - o Go-passen/ abonnementen Lijn/ Lijnkaarten
 - o Externe kampen (Kazou, Oranje, ...)

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.

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. De huidige samenstelling van het collectief overlegorgaan is te vinden op de website.

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

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.10/16
------------------------------------	---	-----------------	---------

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 ‘De 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 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 Het collectief overlegorgaan kan, in naam van de gebruikers, klachten die over meer dan één gebruiker gaan, en die gebruikers niet in persoonlijke naam bij de voorziening willen indienen, schriftelijk indienen bij de leidend ambtenaar.

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

8. Beëindiging van de zorg en ondersteuning, van de individuele dienstverleningsovereenkomst (IDO).

8.1 De IDO is door beide partijen opzegbaar.

Niet rechtstreeks toegankelijke hulp:

Binnen de proefperiode wordt de opzegtermijn in onderling overleg bepaald.

Buiten de proefperiode dient, bedraagt de opzegtermijn voor beëindiging van de schriftelijke overeenkomst 3 maanden, tenzij bij de opzegging tussen de partijen een kortere termijn overeengekomen wordt.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.11/16
------------------------------------	---	-----------------	---------

Rechtstreeks toegankelijke hulp:

De opzegtermijn wordt bepaald in de IDO.

8.2 Verbrekingsvergoeding

Niet rechtstreeks toegankelijke hulp:

In geval de opzeggingstermijn niet gerespecteerd wordt, is een verbrekingsvergoeding verschuldigd. Die vergoeding is het equivalent van de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van drie maanden.

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 zorg en ondersteuning niet éénzijdig te beëindigen, 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 ‘De collectieve rechten en plichten’;
- 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 de IDO en ‘De collectieve rechten en plichten’ 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 zorg en ondersteuning.

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 IDO door het VOC De Rozenkrans ook aan het Vlaams Agentschap worden meegedeeld.

9. De klachtenprocedure

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.12/16
------------------------------------	---	-----------------	---------

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

Suggesties kunnen eveneens aangebracht worden bij de bespreking van het handlingsplan 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 terug contact op met een voorstel tot oplossing. Na enige tijd wordt bevraagd 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

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.13/16
------------------------------------	---	-----------------	---------

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. Namen van betrokkenen zijn te raadplegen op onze website: www.derozenkrans.be. De contactgegevens van deze personen zijn opvraagbaar aan de receptie van VOC De Rozenkrans.

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 éézijdig beëindigen van de zorg en ondersteuning

- In geval van betwisting van 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. Naam van de onafhankelijke derde is te raadplegen op onze website: www.derozenkrans.be. 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

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.14/16
------------------------------------	---	-----------------	---------

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.

12. Wijzigingen aan ‘De collectieve rechten en plichten’

- Wijzigingen aan ‘De collectieve rechten en plichten’ 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 alle tijde ‘De collectieve rechten en plichten’ wijzigen. De wijzigingen aan ‘De collectieve rechten en plichten’ worden vooraf besproken met het collectief overlegorgaan en worden opgenomen in het verslag.
- De volledige tekst van ‘De collectieve rechten en plichten’, ook na latere wijzigingen, wordt aan de gebruikers en hun wettelijk vertegenwoordigers meegedeeld en is voor hen permanent ter inzage beschikbaar.

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.15/16
------------------------------------	---	-----------------	---------

13. 'De collectieve rechten en plichten' en de IDO

Dit getekende document 'De collectieve rechten en plichten' wordt gevoegd bij de individuele dienstverleningsovereenkomst, maakt er onlosmakelijk deel van uit en geldt als één schriftelijke overeenkomst tussen gebruiker en voorziening.

Het is geldig onder opschortende voorwaarde van controle van de overeenkomst of van het beschikbare bedrag door het agentschap.

Datum en plaats

Voor ontvangst en akkoord

(handtekening)
Gebruiker of
Wettelijke vertegenwoordiger

(handtekening)
Directeur
VOC De Rozenkrans

VOC De Rozenkrans Oostduinkerke	FOR 01 De collectieve rechten en plichten MFC en RTH	Versie 12/06/19	p.16/16
------------------------------------	---	-----------------	---------