



## De collectieve rechten en plichten<sup>1</sup>

Identificatie : Multifunctioneel Centrum (MFC) De Hagewinde  
Beheerder : vzw Zorg en Onderwijs De Hagewinde  
Zetel : Poststraat 6 – 9160 Lokeren  
Erkenning VAPH : 054001101

### **Inhoud :**

1. Doelstellingen, missie, visie, waarden en strategie	p.2
2. Overzicht van het zorg- en ondersteuningsaanbod	p.2-6
3. Voorwaarden tot opname	p.6-7
4. Beëindiging van de zorg en ondersteuning, opzegtermijnen en verbrekingsvergoedingen	p.7
5. De collectieve inspraak	p.8
6. De klachtenprocedure	p.8-9
7. De wederzijdse rechten en plichten	p.10-11
8. Verzekeringen	p.12
9. Toezichtraad over beheer van gelden en goederen	p.12
10. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten	p.13
11. Overzicht bijlagen	p.14
Bijlage 1 : Leden klachtencommissie Zorg De Hagewinde	p.15

<sup>1</sup> Besluit van de Vlaamse regering van 4 februari 2011, met wijzigingsbesluit van 17 maart 2017, betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap.  
Collectieve rechten en plichten

## 1 Doelstellingen, missie, visie, waarden en strategie.

Zorg De Hagewinde (MFC – Multifunctioneel centrum & OVV – Ondersteuning voor volwassenen) wil, geïnspireerd door de christelijke levensovertuiging, op een deskundige en professionele manier, opvoeding, opvang, begeleiding, behandeling bieden aan kinderen en jongeren in een moeilijke opvoedingssituatie.

Hierbij respecteert Zorg De Hagewinde de ideologische, filosofische, godsdienstige overtuiging, de vrijheid en de privacy van de gebruiker, voor zover de werking van de voorziening en de integriteit van de medegebruikers en het personeel niet in het gedrang komen.

De missie van Zorg De Hagewinde bestaat er uit deze kinderen, jongeren en volwassenen, op maat en zorgzaam te ondersteunen bij hun (verdere) groei naar volwaardige burgers, en hun rechtmatige plaats in de samenleving al doende af te dwingen. Dit betekent dat het Zorg De Hagewinde deze kinderen, jongeren en volwassenen begeleidt naar een optimale zelfrealisatie, zelfstandigheid en integratie in de samenleving.

Onze missie willen we vervullen, rekening houdende met acht onderliggende krachten die ons handelen sturen:

Mensgericht: vertrekken vanuit krachten – elkeen telt – er steeds opnieuw voor gaan

Sterke teams: zorgzaam en daadkrachtig – fier en met goesting – bekwaam en nabij

Organisatiekracht: sterk in verandering – gedeeld eigenaarschap

Zorg De Hagewinde ontwikkelt hierbij een gespecialiseerd orthopedagogisch en therapeutisch aanbod met maximale betrokkenheid van de kinderen/jongeren/volwassenen en hun (gezins)context.

Het MFC De Hagewinde zet in op de volgende kritische succesfactoren :

- dat elk kind op elk moment dialooggestuurd de meest passende zorgvorm krijgt
- dat de continuïteit in de zorg daarbij gewaarborgd blijft
- dat er voor elk kind contextversterkend gewerkt wordt
- dat, waar mogelijk, de met ons toegewezen middelen meer kinderen en hun context kunnen ondersteund worden
- dat de zorggroep- en zorgvormprofielen aangepast worden waar nodig.

## 2. Overzicht van de zorg en ondersteuning

### **2.1 Niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning.**

Binnen de werking van de multifunctionele centra wordt er getracht om soepele trajecten aan te bieden zodat er vlot kan overgeschakeld worden van dag- en nachtopvang (verblijf), naar dagopvang en naar mobiele begeleiding aan huis, en vice versa. Waar nodig worden deze zorgvormen gecombineerd.

De trajecten die worden beschreven in de individuele dienstverleningsovereenkomst.

In alle functies zit de nodige ondersteuning en behandeling (ook therapeutische interventies) vervat. Deze moeten dus niet afzonderlijk geregistreerd worden.

Verblijf (Nachtopvang) = het verblijf met overnachting: met inbegrip van de nodige opvang en ondersteuning gedurende de ochtenden - inclusief ontbijt- en de avonduren.

Dagopvang = de ondersteuning overdag voor een aangepaste opvang of een aangepaste dagbesteding. Deze functies wordt gesplitst in twee modules :

- Schoolaanvullende dagopvang: het aanbieden van handicapspecifieke opvang overdag zonder schoolvervangend karakter gericht op het stimuleren van de ontwikkelingskansen en –mogelijkheden van het kind of de jongere.
- Schoolvervangende dagopvang = dagbesteding: opvang waarbij er binnen de schooluren een alternatief programma wordt aangeboden. Deze opvang dient aangeboden zoveel mogelijk in samenwerking en in afstemming met een onderwijsinstelling.

Begeleiding = de algemene psychosociale ondersteuning van minimaal één uur en maximaal twee uur. Deze begeleiding kan ambulante of mobiel zijn.

- Mobiele begeleiding = de psychosociale begeleiding van de gebruiker en/of zijn context die plaatsvindt in de thuiscontext of het secundaire opvoedingsmilieu. Deze begeleiding vindt NIET plaats op de vestigingsplaats of dezelfde campus van de voorziening.
- Ambulante begeleiding = de psychosociale begeleiding van de gebruiker en/of op de vestigingsplaats of de campus van de voorziening. Ambulante begeleiding is enkel mogelijk indien de gebruiker op dezelfde dag geen gebruik maakt (semi-) residentiële ondersteuning vanuit het VAPH.

Psychosociale ondersteuning houdt alle activiteiten in die gericht zijn op de psychologische en sociale begeleiding van de gebruiker en/of zijn context: dit kan gaan van oudergesprekken tot cognitieve ondersteuning.

Deze verschillende functies kunnen aangeboden worden in verschillende frequenties, met verschillende intensiteit en met verschillende duur.

Op basis van de indicatiestelling vanuit de Intersectorale Toegangspoort wordt in samenspraak met de ouders/wettelijke vertegenwoordigers welke functie op welk moment voor welke periode kan ingezet worden.

Volgende modules kunnen vanuit de ITP geïndiceerd worden. :

- Verblijf voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- Verblijf voor minderjarigen met een handicap (lage frequentie) : (twee dagen per week)
- Schoolvervangende dagopvang minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
- Schoolaanvullende dagopvang minderjarigen met een handicap (met hoge frequentie).
- Mobiele en/of ambulante begeleiding voor minderjarigen met een handicap (met een hoge frequentie)
- Behandeling : wanneer er nood is aan therapeutische acties als medische behandeling, psychotherapie, ergotherapie,....
  - Behandeling van minderjarigen met een handicap (hoge frequentie) : intens aanbod – gemiddeld vier uur op werkdagen
  - Behandeling van minderjarigen met een handicap (middenfrequentie): gemiddeld twee uur op werkdag
- Training : wanneer er nood is aan een vorm van training : vaardigheidstraining,...
  - Training voor minderjarigen met een handicap (hoge frequentie)
  - Training voor minderjarigen met een handicap (middenfrequentie)
- Verblijf voor minderjarigen met een GES+-problematiek : opvang, begeleiding en behandeling die aangeboden worden in de specifiek erkende GES+ units.
- Verblijf voor minderjarigen met een handicap (kortdurend) : minderjarigen die reeds een individuele overeenkomst "dagopvang" of "begeleiding" hebben, maar geen jeugdhulpbeslissing mbt verblijf kunnen max 92 dagen van dit kortdurend verblijf gebruik maken.

Naast deze zorgvormen willen wij vanuit het MFC De Hagewinde inspelen op de beperktere vragen van onze gebruikers via:

- ❖ crisisopvang (Integrale Jeugdhulp)

Binnen de werking van het MFC De Hagewinde vinden we volgende karakteristieken terug:

- ❖ zorg op maat, gepersonaliseerd zorgaanbod
- ❖ erkenning van de cruciale rol van het gezin
- ❖ de keuze voor de minst ingrijpende hulpverleningsvorm en een combinatie van diverse mogelijkheden voor de gebruiker

## **2.2. Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH).**

Zorg De Hagewinde is ook erkend om rechtstreeks toegankelijke hulp aan te bieden aan personen (met een vermoeden van) een handicap die beperkte ondersteuning in termen van frequentie, duur en intensiteit vragen.

De voorwaarden zijn opgenomen in de individuele overeenkomst RTH – punt 1.

Deze hulp kan uit de volgende functies bestaan:

- ❖ begeleiding : begeleiding-aan-huis, psycho-educatie
- ❖ dagopvang: specifiek midzomerwerking (juli-aug), woensdagnamiddagwerking, weekendwerking (enkel in verblijfsgroepen)
- ❖ verblijf

Bij het verlenen van RTH moet geen handelingsplan worden opgemaakt.

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

## **2.3. Verschillende doelgroepen.**

Naargelang de aard van de zorgvraag, de problematiek en de doelgroep wordt samen met het kind en zijn context een aangepast zorgaanbod ontwikkeld.

Zorggroepen met specifieke doelgroeprofielen.

De profielen en aangeboden zorg kan geraadpleegd worden op onze website :

[www.mfcdehagewinde.be](http://www.mfcdehagewinde.be)

Doelgroepen :

Minderjarigen (MFC).

Kinderen en jongeren (0 tot 21 jaar – in de feitelijke vanaf 3 jaar)

- met gedrags- en emotionele stoornissen al dan niet samengaan met een mentale handicap (licht tot matig), ook GES+, dus jongeren met een extreme GES problematiek
- en/of met een stoornis binnen het autismespectrum al dan niet samengaan met een mentale handicap (licht tot matig).
- en/of met een licht tot matig mentale handicap

Meerderjarigen - Ondersteuning Voor Volwassenen (OVV)

Volwassenen met een sociaal-communicatieve en/of mentale beperking kunnen hier verblijven.

Het profiel en de aangeboden zorg kan geraadpleegd worden op onze website:

[www.ovvdehagewinde.be](http://www.ovvdehagewinde.be)

## **2.4. Sociaal-orthopedagogische begeleiding**

De kinderen en jongeren verblijven in zorggroepen.

Voor de opname wordt er aan de ouder/wettelijke vertegenwoordiger meegedeeld in welke zorggroep het kind zal verblijven.

De zorggroepwerking neemt een centrale plaats in bij de opvang, begeleiding en behandeling. Bij de samenstelling van de zorggroep wordt er naar gestreefd dat ieder individueel kind/jongere optimale ontwikkelingskansen geboden worden. De groepsgrootte, aard van de samenstelling van de zorggroep en organisatievorm worden door de voorziening bepaald. Wanneer een kind/jongere verandert van zorggroep, wordt met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger vooraf overleg gepleegd. De directie neemt de uiteindelijke beslissing.

De zorggroepen staan onder deskundige begeleiding van een opvoedersteam.

Een zorgverantwoordelijke en een gezinsbegeleider ondersteunen en begeleiden de totale aanpak van het kind, de jongere en de volwassene. Naargelang de problematiek van het kind, de jongere en de volwassene, wordt er - binnen de grenzen van de beschikbare omkadering - voorzien in medische begeleiding, kinderpsychiatrische behandeling, psychotherapie en intensieve kindondersteuning.

Met respect en aandacht voor de gezinsomgeving van het kind, de jongere en de volwassene werken we zoveel mogelijk naar een gedeelde verantwoordelijkheid. Hiervoor willen we nauw samenwerken met en de gezinscontext ondersteunen.

Dit impliceert dat we als MFC De Hagewinde zoveel mogelijk een beroep doen op de verantwoordelijkheden en positieve mogelijkheden van het kind, de jongere, de volwassene en zijn (gezins)context.

Dit betekent tevens dat we er ons toe verbinden om, gedurende het hele hulpverleningsproces, in dialoog te gaan met het kind, de jongere of de volwassene en zijn gezin i.v.m. zaken die hen aanbelangen. Een dergelijke - op dialoog gebaseerde - samenwerking veronderstelt een wederzijdse erkenning van deskundigheid: de gezinscontext als ervaringsdeskundige en de voorziening met zijn orthopedagogische deskundigheid en ervaring. De ouders/wettelijke vertegenwoordiger hebben bovendien recht op duidelijke informatie en dit met betrekking tot en in alle stappen die in het hulpverleningsproces genomen worden. Bij de bespreking van het individueel handelingsplan wordt de zorggroepwerking, de (para)medische, psychotherapeutische en gezinsgerichte werking voor iedere gebruiker geconcretiseerd.

## **2.5 Medische dienstverlening**

De artsen (huisarts en kinderpsychiater) van de voorziening staan in voor de medische begeleiding van de gebruikers (verblijfsgroepen).

Indien de ouder of wettelijke vertegenwoordiger hiervoor niet kiest, dan geven zij bij de intake de eigen gekozen artsen door en geven hierdoor dan ook toestemming dat de artsen van De Hagewinde toegang krijgen tot het globaal medisch dossier.

Hospitalisatie en medische ingrepen gebeuren steeds in overleg met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger.

De voorziening zorgt voor Eerste Hulp Bij Ongevallen (E.H.B.O).

De huisarts en de verpleegkundige ondersteunen de gebruiker op medisch-verpleegkundig vlak. De uitvoering van bepaalde technisch-verpleegkundige handelingen wordt met akkoord van de coördinerend arts, de verpleegkundige en de gebruiker gedelegeerd naar begeleiders die daartoe specifiek zijn opgeleid (i.c. toedienen van medicatie, ... )

De ouders/wettelijke vertegenwoordiger geven de toestemming aan de arts van de voorziening om alle relevante medische informatie op te vragen bij de behandelende huisarts en/of specialist van de betrokkene.

De artsen van MFC De Hagewinde kunnen enkel in geval van urgentie het gebruiker noodmedicatie geven en/of het laten opnemen zonder voorafgaande toestemming van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger.

In uiterste crisissituatie, kan door de dokter beslist worden om aan het kind/de jongere noodmedicatie toe te dienen. In dat geval zal de betrokkene overgebracht worden naar het ziekenhuis voor verdere observatie. De kosten hieraan verbonden worden gefactureerd aan de ouders of de wettelijke vertegenwoordiger.

De onkosten voor persoonlijke medicatie, specialistische consultatie/hospitalisatie zijn ten laste van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger. Deze worden rechtstreeks doorgestuurd of op de persoonlijke afrekening duidelijk gespecificeerd.

De ouders/wettelijke vertegenwoordiger hebben het recht op eigen kosten een andere arts te kiezen. De volledige organisatie berust dan bij de ouders/wettelijke vertegenwoordiger en de behandelende arts is dan eindverantwoordelijke. De ouders/wettelijke vertegenwoordiger geven in dit geval wel de toestemming aan de arts van de voorziening alle medische relevante informatie op te vragen bij de behandelende arts. In dringende gevallen wordt de arts van de voorziening ingeschakeld.(cfr. supra)

## **2.6 Materiële dienstverlening**

### **Voeding**

Aan onze kinderen, jongeren en volwassenen worden er dagelijks gezonde en evenwichtige maaltijden aangeboden.

Op doktersvoorschrift kan aangepaste voeding gegeven worden.

Op vraag van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger houdt de voorziening bij de voeding rekening met de godsdienstige, levensbeschouwelijke overtuiging.

### **Kledij**

De ouders zorgen, waar mogelijk, zelf voor de kledij van hun kind/jongere.

In sommige gevallen wordt de zorg voor de kledij gedeeld met de zorggroep (enkel bij verblijf).

### **Accommodatie in de zorggroepen.**

De zorggroepen beschikken over een gemeenschappelijke leef- en / of ontspanningsruimte, gemeenschappelijke keuken en sanitaire voorzieningen. De gebruikers van de zorggroepen hebben een individuele slaapkamer (in een beperkt aantal groepen is dit nog niet gerealiseerd en zijn er nog enkele gemeenschappelijke slaapkamers).

De basisinrichting van de woon- en slaapruidtes wordt door de voorziening ter beschikking gesteld. De gebruikers mogen de inboedel van de kamer voorzien en/of aanvullen met persoonlijke zaken, na goedkeuring van het MFC.

### **Busvervoer.**

De Hagewinde voorziet in een gemeenschappelijke vervoerdienst volgens de reglementering van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap en het buitengewoon onderwijs.

## **3. Voorwaarden tot opname**

### **3.1. Niet-rechtstreeks toegankelijke zorg en ondersteuning**

- Vóór de opname zijn alle nodige stappen ondernomen om over een passende indicatiestelling te beschikken, toegekend door de Intersectorale Toegangspoort. Hiertoe verstrekken de ouders/wettelijke vertegenwoordigers alle noodzakelijke informatie aan het betrokken multidisciplinair team.
- Voor de jongeren die geplaatst zijn via een gemandateerde voorziening of de jeugdrechtbank dienen de nodige afspraken gemaakt worden met plaatsende instantie.

- De ouders/wettelijk vertegenwoordigers verbinden er zich toe aan Zorg De Hagewinde alle relevante documenten te bezorgen die nodig zijn om de passende zorg en ondersteuning te kunnen bieden.
- Er wordt in overleg met de gebruiker een schriftelijke individuele overeenkomst opgesteld op basis van de noden en mogelijkheden van de gebruiker. Dit overleg gebeurt op een wijze die aangepast is aan de persoon met een handicap. Deze overeenkomst wordt opgesteld op basis van de ondersteuningsfuncties, vermeld in artikel 10 van het besluit van 26 februari 2016 MFC. Per vorm van ondersteuning wordt de frequentie en de duur van de ondersteuning bepaald.

### **3.2. Rechtstreeks toegankelijke hulp**

- Het gaat om een persoon met een handicap of een vermoeden van een handicap. Indien het VAPH reeds oordeelde dat de persoon geen handicap heeft, kan men niet spreken van een vermoeden en dus ook geen beroep doen op RTH.
- De persoon voldoet aan de leeftijds- en verblijfsvoorwaarden zoals bepaald in het Decreet van 7 mei 2014 (jonger zijn dan 65 jaar en werkelijk in België verblijven vijf jaar ononderbroken of een niet aangesloten verblijf van tien jaar in België).
- De persoon maakt niet gelijktijdig gebruik van RTH en niet rechtstreeks toegankelijke hulp van het VAPH.

## **4. Beëindiging van de zorg en ondersteuning, opzegtermijnen en verbrekingsvergoedingen**

De voorziening zal de zorg en ondersteuning niet eenzijdig beëindigen tenzij :

- ingeval van overmacht
- om redenen voortvloeiend uit de beslissing van Intersectorale Toegangspoort
- de gebruiker niet meer beantwoordt aan de opnamevoorwaarden zoals bepaald in collectieve rechten en plichten.
- de geestelijke en/of lichamelijke toestand van de gebruiker dermate gewijzigd is dat het zorgaanbod van de voorziening niet meer kan beantwoorden aan de noden en de zorgvragen van de gebruiker.
- bij het niet nakomen door de gebruiker of de wettelijke vertegenwoordiger van de in de individuele dienstverleningsovereenkomst en de collectieve rechten en plichten vastgestelde afspraken en verplichtingen.
- de gebruiker of zijn vertegenwoordiger bedrieglijke gegevens heeft verstrekt over de verklaring op erewoord, zoals vermeld in de collectieve rechten en plichten.
- de gebruiker of zijn vertegenwoordiger geen overeenkomst sluit met het agentschap omdat hij een vergoeding voor hulp aan derden of ondersteuning door een voorziening heeft ontvangen en weigert die vergoeding voor de ondersteuning aan te wenden of de verplichtingen aan die overeenkomst.

De voorziening motiveert schriftelijk het eenzijdige ontslag of beëindiging van de ondersteuning.

### Opzegtermijnen en verbrekingsvergoeding

De opzegtermijn voor beëindiging van de schriftelijke overeenkomst bedraagt drie maanden, tenzij bij de opzegging tussen de partijen een kortere termijn overeengekomen wordt.

Als een van de partijen de vastgestelde of overeengekomen opzeggingstermijn niet respecteert, betaalt die aan de andere partijen een verbrekingsvergoeding.

De verbrekingsvergoeding is het equivalent van de vergoeding die verschuldigd zou zijn voor een periode van drie maanden.

Bij ernstig crisisgedrag, o.a. ernstige fysieke agressie, kan een kortere opzegtermijn genoodzaakt zijn, welke door de voorziening éénzijdig wordt vastgesteld.

Bij ontslag verbindt de voorziening er zich toe minstens gedurende de opzegperiode actief mee te werken bij het zoeken naar een aangepaste andere opvang zonder deze te kunnen waarborgen.

Wanneer een gebruiker geheroriënteerd wordt naar een andere voorziening, wordt alle informatie, nodig voor de verdere begeleiding, doorgegeven. Dit gebeurt met de toestemming van de ouders/wettelijk vertegenwoordigers.

## **5. De collectieve inspraak**

Volgens artikel 28 van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011, met wijzigingsbesluit van 17/3/2017 organiseert de Hagewinde collectieve inspraak, omwille van het ontbreken van een collectief overlegorgaan

Er zal minstens 2 maal per jaar een nieuwsbrief aan de ouders/wettelijke vertegenwoordigers digitaal worden bezorgd met mogelijkheid tot reflectie. Naast deze wijze van collectieve inspraak bestaat onze kinderraad en jongerenraad die de inspraak en participatie van de kinderen/jongeren waarborgt.

## **6. Klachtenprocedure**

### **6.1 Mondelinge klachten**

- ❖ Mondelinge klachten worden opgevangen en afgehandeld tijdens de gewone contacten van de medewerkers met de gebruiker.
- ❖ Klachten die verband houden met de zorggroepwerking, worden op de zorggroepvergadering besproken en geregistreerd.
- ❖ Wanneer de klacht niet tot ieders tevredenheid kan worden afgehandeld, wordt de gebruiker aangeraden zich (mondeling of schriftelijk) tot de directie te wenden.
- ❖ Tweemaal per jaar (december/juni) worden de mondelinge klachten van de voorbije periode geïnventariseerd en op een interne overlegvergadering geëvalueerd in functie van eventueel te nemen corrigerende maatregelen.
- ❖ Het al dan niet implementeren van corrigerende maatregelen, wordt op deze overlegvergadering beslist.



## **6.2 Schriftelijke klachten / mondelinge klachten gericht aan de directie**

- ❖ Alle schriftelijke klachten, geformuleerd door de gebruiker, zijn wettelijke vertegenwoordiger, een bloed- of aanverwant of zijn bijstandspersoon, worden aan de directie doorgegeven.
- ❖ Schriftelijke klachten en mondelinge klachten, gericht aan de directie, worden geregistreerd op een klachtenformulier. De klachtenformulieren worden gebundeld in een klachtenregister en worden bijgehouden door de pedagogisch directeur.
- ❖ De klacht wordt onderzocht door contacten met de gebruiker en de betrokken medewerker(s). De klachten worden op een aangepast wijze afgehandeld, rekening houdend met de ervaringen en inzichten van de gebruiker.
- ❖ De directie deelt binnen de dertig dagen na het indienen van de klacht, aan de indiener schriftelijk mee welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.
- ❖ Op het collectief overlegorgaan wordt de klacht en de wijze van afhandeling ervan, anoniem geagendeerd.
- ❖ Op basis van het onderzoek van de klacht, wordt op een interne overlegvergadering beslist tot het al dan niet implementeren van corrigerende maatregelen.

## **6.3 Indien de klacht niet tot ieders tevredenheid wordt afgehandeld:**

- ❖ De directie verwijst de indiener van de klacht naar de voorzitter van de interne klachtencommissie (p/a vzw Zorg en Onderwijs De Hagewinde, Poststraat 6, 9160 Lokeren). Deze bestaat uit een afgevaardigde van de Raad van Bestuur en een persoon die is aangewezen door de gebruikers.
- ❖ De interne klachtencommissie behandelt de klacht, na alle betrokken partijen gehoord te hebben, en deelt, binnen de dertig dagen, haar oordeel schriftelijk mee aan de indiener, aan het MFC en/of OVV.  
De indiener kan zich laten bijstaan door een derde.  
Indien beide leden van de interne klachtencommissie het niet eens zijn over het uit te brengen oordeel, worden beide standpunten meegedeeld.
- ❖ Indien de klacht door de interne klachtencommissie gegrond wordt bevonden, moet het MFC en/of OVV, binnen de dertig dagen na de mededeling van het oordeel van de interne klachtencommissie, de indiener schriftelijk meedelen welk gevolg hieraan wordt gegeven met afschrift naar de voorzitter van de klachtencommissie.
- ❖ De opzegtermijn wordt geschorst voor de duur van de bemiddeling van de klachtencommissie.
- ❖ Indien de afhandeling van de klacht de indiener nog steeds geen voldoening schenkt, wordt deze door de directie verwezen naar de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.
- ❖ Op het collectief overlegorgaan wordt de klacht en de wijze van afhandeling ervan, anoniem geagendeerd.

## **6.4 Onafhankelijke derde**

De klachtencommissie wordt uitgebreid met een onafhankelijke derde.

Deze wordt aangewezen in onderling overleg tussen de voorziening en het collectief overlegorgaan en is bij voorkeur expert in bemiddeling.

De onafhankelijke derde treedt op indien er zich betwistingen voordoen inzake de eenzijdige beëindiging van de zorg of ondersteuning.

De onafhankelijke derde heeft een mandaat van vier jaar dat tevens hernieuwbaar is.

## **7. Wederzijdse rechten en plichten**

### **7.1 Algemeen**

De voorziening waarborgt aan de gebruikers de eerbiediging van hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging, van hun vrijheid en privacy.

De gebruiker respecteert het algemeen beleid van het MFC omschreven in de collectieve rechten en plichten en afspraken die vermeld zijn in eventuele groepsbrochure/informatiebrochure.

### **7.2 Inzage in het kwaliteitshandboek**

De gebruiker en zijn vertegenwoordiger kunnen het kwaliteitshandboek van de organisatie inkijken in de onthaalruimte van Zorg De Hagewinde.

### **7.3 Het handelingsplan**

De individuele dienstverleningsovereenkomst wordt verder geconcretiseerd in een handelingsplan. In dit plan wordt concreet ingevuld hoe de verschillende ondersteuningsfuncties van de individuele overeenkomst zullen uitgevoerd worden. Het handelingsplan wordt door beide partijen voor akkoord ondertekend en maakt integraal deel uit van de individuele overeenkomst

Het MFC De Hagewinde verbindt er zich toe om ten laatste binnen de 6 maanden na datum van opname van het gebruiker een geïntegreerd individueel handelingsplan ter beschikking te hebben.

Dit individueel handelingsplan komt o.a. tot stand door diverse besprekingen met de gebruiker, de ouders/wettelijke vertegenwoordiger, en dit telkens in een sfeer van gelijkwaardigheid en wederzijds respect waarbij elkeen voorstellen kan doen tot bijsturing van dit plan.

De ouders krijgen een schriftelijke neerslag van dit handelingsplan.

De gebruiker/vertegenwoordiger heeft het recht volledig, nauwkeurig en tijdig geïnformeerd te worden omtrent alle aangelegenheden in verband met zijn opvang, behandeling en begeleiding die hem rechtstreeks en persoonlijk aanbelangen, met inbegrip van informatie omtrent psycho-medisch, pedagogisch en sociaal dossier, onder voorbehoud van het medisch beroepsgeheim zoals geconcretiseerd in het medisch dossier.

Het MFC De Hagewinde engageert zich er toe om dit individueel handelingsplan jaarlijks te evalueren en bij te sturen en hierover met de gebruiker of zijn vertegenwoordiger in overleg te gaan.

De ouders/wettelijke vertegenwoordiger hebben het recht ten allen tijde een gesprek te vragen binnen de voorziening om dit individueel handelingsplan te kunnen bijsturen.

Het MFC De Hagewinde verbindt er zich toe behoudens overmacht of hoogdringendheid alle wijzigingen in het individueel hulpverleningsaanbod en/of de individuele woon- of leefsituatie voorafgaandelijk met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger te bespreken.

### **7.4 Inzage in het persoonlijk dossier.**

De gebruiker heeft recht op een persoonlijk dossier dat door de voorziening zorgvuldig wordt bijgehouden en veilig wordt bewaard.

De minderjarige gebruiker heeft recht op inzage in het dossier.

De toegang tot de gegevens is onderworpen aan de bepalingen van artikel 20 tem 23 van het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp.

De meerderjarige gebruiker of zijn vertegenwoordiger heeft recht op inzage in de dossiergegevens die geen voorwerp uitmaken van het dossier van een beroepsoefenaar in de gezondheidszorg.

## **7.5 Preventie.**

In het kader van de preventie naar het misbruik van genotsmiddelen kunnen, voor het kind, de jongere of de volwassene bij wie genotsmiddelenmisbruik wordt vastgesteld, bijkomende dwingende, begeleidingsmaatregelen worden opgesteld.

Ook bij (seksuele) grensoverschrijdingen, bij ernstige impulscontroleproblemen en agressie, kunnen dergelijke bijkomende begeleidingsmaatregelen ingevoerd worden.

Ter preventie van ernstige (agressie)incidenten is er een verbod op wapenbezit. Ook nep- en speelgoedwapens of andere gevaarlijke voorwerpen kunnen om die reden verboden worden (bij twijfel wordt door de directie beslist).

## **7.6 Bezoekregeling.**

Op bezoek komen of bezoek ontvangen in de voorziening kan, bij voorkeur, mits voorafgaande afspraken met de begeleiding.

## **7.7 Persoonlijke bezittingen.**

Mits voorafgaand akkoord van het MFC, is het de gebruiker toegelaten persoonlijke bezittingen in zijn kamer te plaatsen.

De voorziening kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor verlies of beschadiging van deze bezittingen. Alle hieraan verbonden kosten zijn ten laste van de gebruiker/vertegenwoordiger.

## **7.8 Financiële regeling.**

- De door de gebruiker/wettelijke vertegenwoordiger verschuldigde persoonlijke bijdrage wordt berekend volgens de reglementaire voorschriften en wordt in het individuele dienstverleningsovereenkomst bepaald. De voorziening kan een voorschot van hoogstens dertig dagen dagbijdragen vragen.
- Een vergoeding wordt gevraagd voor:
  - de opleg voor medicatie, persoonlijk verzorgingsmateriaal
  - de opleg voor (para)medische verzorging door artsen/paramedici die niet aan MFC De Hagewinde verbonden zijn.
  - Incontinentiemateriaal (vanaf 8 jaar) en eventueel ander individueel verzorgingsmateriaal dat niet in het gewone aankoopcircuit aangekocht kan worden. (wordt aangerekend behoudens als de groep daarin een andere beslissing hierin neemt)
  - Speciale voedingsvereisten (wat niet in een gewone supermarkt aan te kopen is. Allergieën zoals lactose of glutenintolerant vallen hier niet onder, maar bijvoorbeeld speciale voeding om aan te sterken wel) (wordt aangerekend behoudens als de groep daarin een andere beslissing hierin neemt)
- Ouders/context staan zelf in voor de betaling van (kan afhankelijk van de persoonlijke situatie al dan niet via de factuur geregeld worden, maar wordt steeds in overleg afgesproken)
  - schoolkosten
  - tandapparatuur
  - brillen
  - orthopedische schoenen
  - vervoerskosten
  - Zakgeld van ouders (niet het zakgeld vanuit de zorggroep)
  - Kledij, cosmetica
  - Kapper
  - Tabak
  - Lidgelden externe vrije tijd en sportclubs, externe kampen (zie afspraken kampnota)
  - Externe therapie
  - Geïndividualiseerde abonnementen (bijvoorbeeld op een magazine)
  - Persoonlijke toestellen: haardroger, scheerapparaat, smartphone, tablet, laptop, MP3....

- Er kan een onkostenvergoeding gevraagd worden wanneer er bij afwezigheid niet of laattijdig verwittigd wordt (minder dan 24u op voorhand) ten belope van de maximum prijs van de ondersteuningsvorm
- Niet of laattijdige afzegging van een gepland huisbezoek: de kostprijs van deze arbeidstijd, inclusief vervoerstijd/kost wordt vergoed door de gewone aanrekening van deze prestatie
- De Hagewinde kan deze lijst van gevraagde vergoedingen wijzigen na overleg met het collectief overlegorgaan.
- De facturatie gebeurt maandelijks.
 

Op de factuur komen de persoonlijke bijdrage, berekend volgens de geldende richtlijnen van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Daarbij komen op de factuur, de andere kosten zoals hierboven vermeld.

De betaling van de factuur aan de voorziening gebeurt binnen de 30 dagen na factuurdatum. Op alle onbetaalde facturen na vervaldatum zal van rechtswege intrest verschuldigd zijn volgens de wettelijke rentevoet. Bij regelmatige niet betaling van de facturen kan de voorziening de overeenkomst stopzetten zonder in achtneming van de opzeggingstermijn. Bij in gebreke blijven bij het betalen van de factuur, kan de voorziening een incassobureau, advocaat of vrederechter inschakelen.

## **8. Verzekeringen**

8.1 De voorziening heeft voor volgende risico's een verzekering afgesloten in het belang van de werking en de gebruikers:

- ❖ wetsverzekering personeel en vrijwilligers
- ❖ burgerlijke aansprakelijkheid voor personeel, gebruikers en vrijwilligers
- ❖ verzekering lichamelijke ongevallen gebruikers zonder vrijstelling
- ❖ brandverzekering voor alle gebouwen en de inboedel; de eigen inboedel van de gebruiker is meeverzekerd onder de brandpolis van de voorziening cfr de voorwaarden van deze polis
- ❖ omniumverzekering voor het personeel of de vrijwilligers van de voorziening bij vervoer in opdracht: met een vrijstelling van 2% van de cataloguswaarde bij eerste ingebruikname
- ❖ verzekering rolwagens.

8.2 De polissen zijn ter inzage van de gebruiker/vertegenwoordiger in de voorziening.

## **9. Toezichtraad over beheer van gelden en goederen.**

Deze raad heeft als opdracht toezicht uit te oefenen op de beheersactiviteiten van gelden en/of goederen van gebruikers door bestuurders of personeelsleden van de voorziening.

Bij afwezigheid van een collectief overlegorgaan kan geen afgevaardigde aangesteld worden, daarom is de volgende procedure van toepassing.

1. De verantwoordelijke van de volwassenwerking én afgevaardigde van de inrichtende macht inzake toezichtsrade doen samen minstens zesmaandelijks nazicht van de rekeningen van OVV betreffende het beheer.
2. Planning van de controle:
  - a. Controle juli/augustus jaar X : over de periode januari-juni jaar X
  - b. Controle januari jaar X +1 : over de periode juli-december jaar X
3. Na controle informeren zij per mail de extern deskundige van hun controle.

Bij klachten zullen de afgevaardigde van de inrichtende macht en de externe deskundige, als leden van de toezichtsrade, samen beslissen welk gevolg er gegeven wordt aan de klacht;

Delen zij niet dezelfde mening omtrent de behandeling van de klacht, dan wordt sowieso het VAPH op de hoogte gebracht.

Samenstelling :

Extern deskundige : mevrouw Virginie Roussel : [virginie.roussel@tabor.be](mailto:virginie.roussel@tabor.be)

Afgevaardigde van de inrichtende macht (financieel directeur): mevrouw Caroline Vervaet: [caroline.vervaet@hagewinde.be](mailto:caroline.vervaet@hagewinde.be)

Verantwoordelijke van de volwassenwerking (OVV) : mevrouw Stien Ongena: [stien.ongena@hagewinde.be](mailto:stien.ongena@hagewinde.be)

## **10. Wijzigingen aan de collectieve rechten en plichten.**

Zorg De Hagewinde behoudt zich het recht om deze collectieve rechten en plichten op elk ogenblik te kunnen wijzigen, wanneer zich hiervoor redenen aanbieden.

De directie maakt daartoe haar voorstel tot wijziging, eventueel met verklarend commentaar, over aan de voorzitter van het collectief overlegorgaan, met het verzoek binnen de 30 dagen een advies te formuleren.

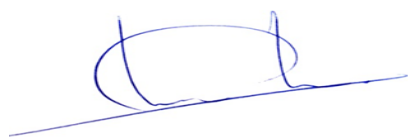
Het advies van het collectief overlegorgaan is niet bindend.

De actuele versie van dit document kan worden geraadpleegd op de website [www.mfcdehagewinde.be](http://www.mfcdehagewinde.be).

Een aangebrachte wijziging is pas definitief 30 kalenderdagen na de bekendmaking ervan. In de periode van 30 dagen kan elke gebruiker reageren (beroep aantekenen) tegen de wijzigingen, dit via een schrijven aan de algemeen directeur. Dergelijk beroep schort de uitwerking van de wijzigingen op.

De collectieve rechten en plichten werd goedgekeurd door het collectief overlegorgaan op 4 oktober 2012 en wijzigingen goedgekeurd op 7 maart 2013, 5 juni 2014, 29 oktober 2015, 30 november 2017, 22 oktober 2018 en 21 september 2022 (WO)te Lokeren.

Voor de voorziening



Bert Vanacker  
Algemeen directeur

## **11. Overzicht van de bijlagen**

### **Bijlage 1 : Leden klachtencommissie Zorg De Hagewinde**

- Afvaardiging van de Raad van Bestuur: Dhr. Roger Swens – Koophandelstraat 16 - 9160 Lokeren
- Afvaardiging vanuit de gebruikers:
- Onafhankelijke derde: Dhr. Luc Van Hende - Karlapperstraat 11 – 9160 Lokeren